

LAUDE: 4/2018

El secretari del Col·legi Arbitral dóna lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 16 de març de 2017, i admès a tràmit el 20 de març del mateix any, manifesta que el mes de febrer de 2014 va contractar amb la empresa reclamada la fabricació d'un sofà a mida, sofà que li va ser entregat el mes de juliol del mateix any.

Informa que el sofà tenia un mecanisme d'obertura que no funcionava correctament, causant danys en el terra de parquet del domicili de la part reclamant.

Afegeix que, després que la empresa reclamada s'emportés el sofà per arreglar-lo i veure que no era possible, es van produir una sèrie de comunicacions entre ambdues parts per poder arribar a una solució satisfactòria.

Afegeix que després d'arribar a un acord per la fabricació d'un sofà nou, amb data límit d'entrega el dia 1 d'octubre de 2016, la part reclamada no va complir l'acordat i el sofà no es va arribar a fabricar mai.

La part reclamant continua el seu escrit dient que després de dos anys i mig, i havent abonat la totalitat del preu de compra del sofà, no ha obtingut una solució satisfactòria. I afegeix que, després de múltiples comunicacions amb la part reclamada, aquesta li va prometre la devolució de l'import del sofà i la reparació del parquet i /o un sofà nou, però la realitat és que cap d'aquesta propostes s'ha fet efectiva.

La part reclamant sol·licita l'abonament del preu del sofà i la reparació dels desperfectes causats al parquet del seu domicili.

Aporta còpia del DNI; còpia de diverses fotografies en color del sofà; còpia de diversos correus entre ambdues parts, i còpia de l'escrit emès per la part reclamada de data 3 de febrer de 2017.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 31 de març de 2017, reconeix que la composició entregada era defectuosa, per aquest motiu, després d'intentar la seva reparació sense èxit, es va proposar a la part reclamant efectuar una nova composició d'iguals o similars característiques. Afegeix que la part reclamada va

acceptar la nova composició, però va rebutjar els mecanismes de què disposava la part reclamada, facilitant un vídeo d'un local de "██████████" per tal d'ensenyar el que volia.

Afegeix que la part reclamada va estudiar la viabilitat de la sol·licitud, però es va descartar la seva fabricació, degut principalment a què el mecanisme està patentat, impossibilitant la seva creació, o es cometria un greu delictes contra la propietat industrial. Quant al parquet malmès, informa que quan es va efectuar l'entrega del sofà, no es va produir cap incident, no sent responsables del possibles desperfectes produïts i no aportant la part reclamant cap prova que això ho demostrï.

La part reclamada finalitza el seu escrit reconeixent que és cert que va proposar una data màxima d'entrega i que, si no es donava compliment a la mateixa, es procediria a retornar l'import íntegre de la composició adquirida, però, tal i com es desprèn de les converses via correu electrònic i ██████████ amb el client, la data límit va quedar derogada i rescindida quan el client es va negar a què se li efectués una composició amb els mecanismes de què disposa la part reclamada i va exigir els mecanismes del local de "██████████". Les condicions de la data límit eren efectuar una nova composició d'iguals o similars característiques, atès que resulta del tot inviable que li proposés una data límit amb mecanismes i estructures de les quals no disposa ni fabrica i, a més, estan patentades i s'efectuaria un greu delictes contra la propietat industrial. Afegeix que aquest fet es va comunicar a la part reclamant, el qual va rebutjar la nova composició, reclamant la devolució de l'import abonat.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 6 d'abril de 2017, aporta còpia de la factura de la compra del producte controvertit, emès el dia 9 de juliol de 2014, per import total de 1.800 euros.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 24 d'abril de 2017, manifesta la seva disconformitat i indignació amb les al·legacions de la part reclamada, atès que no és cert quan afirma que totes les composicions que els hi van proposar no van ser del seu grat, de fet, va enviar el vídeo del sofà del ██████████ perquè ell li ho va sol·licitar i després de veure's diverses vegades a la tenda i fer croquis del nou sofà, van accedir a la seva fabricació (es pot veure en els xats que adjunta), en cap moment li va dir que no li ho lliuraria, de fet es pot veure que li proposa que si no li lliura el sofà el 01/10/2016 li retornarà els diners, i encara no lliurant-ho, té la paciència d'esperar fins a la tercera setmana de novembre que sí estarà i només un dia abans del lliurament li envia un ██████████ per comunicar-li que aquest mecanisme no es pot fer per patents.

Afegeix que també torna a mentir amb les esgarrapades del parquet, ell mateix va fer venir a la seva asseguradora per fer l'arranjament, de fet el seu parquet és encolat i com van veure la magnitud li van oferir posar una massilla per dissimular.

Aporta varies fotografies en color del producte controvertit.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 16 de maig de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamant i exposa que, respecte al tema del parquet, no és cert que enviés la seva asseguradora a fi de visualitzar els parquet, sinó que com sempre que un client li fa saber una incidència, passa un company o operari a observar l'incident. Una altra cosa és que per cortesia al client el company s'ofereís a “dissimular” el tram on estava situada la “ratllada”. Ja que el client li tatxa de “mentider”, de ben segur aportarà al tribunal de consum algun tipus de part o número de sinistre, nom de la companyia d'assegurances, o bé algun tipus d'albarà de visita o targeta del reparador/perit, número de telèfon, correu, etc., una mínima dada o document que ratifiqui que va rebre la visita de la seva companyia d'assegurances en el seu habitatge.

El client insisteix en l'arranjament del seu parquet i ell insisteix en el fet que, quan va lliurar el sofà, no es va presentar cap incidència i que el desperfecte va ser ocasionat en arrossegar o desplaçar l'ínclit sofà, realitzant un mal ús del mateix. Espera que el client, pugui aportar algun tipus d'informe o anàlisi pericial, que detalli minuciosament l'origen de la incidència en el parquet, avalant d'aquesta manera la seva postura.

La part reclamada es pregunta el perquè si al client li semblava bé realitzar un nou sofà d'iguals o similars característiques a l'avariat, tal com manifesta , visita un local comercial de Baricentre, i realitza un vídeo i l'hi fa arribar.

Respecte a la data límit que assenyala el client la qual és certa, el que se li va proposar al client, ja que no li agradaven els seus mecanismes ni desitjava reiterar el mateix tipus de sofà, va ser realitzar un estudi amb fàbrica a fi de visualitzar quines opcions havien de fabricar una nova composició amb el mecanisme que li va facilitar mitjançant vídeo.

Manifesta que en primer lloc es va realitzar un estudi amb l'objectiu de comprovar si tècnicament es podia adaptar a una composició segons les mesures que necessitava el

client, i posteriorment, en segon lloc es van efectuar les indagacions corresponents, a fi d'esbrinar si aquest mecanisme estava "patentat" o no.

Una vegada analitzats els aspectes tècnics, i sabent que efectivament el mecanisme de Baricentre es troba patentat, se li comunica al client que no és viable realitzar el sofà segons es mostra en el vídeo aportat, per motius principalment relacionats amb la propietat industrial, per tant, se li comunica al client que s'haurà d'adaptar als models/dissenys/mecanismes de què disposa, ja que el que desitja no és possible realitzar-se.

Informa que el termini de lliurament estimat per a composicions de mesura estàndard, se situa al voltant de 4 setmanes respecte a composicions "a mida" de raconeres amb mecanismes, el termini estimat pot estar entre les 10-12 setmanes.

Exposa que en cas que el client discrepi del plasmat anteriorment, prega aportació al Tribunal de Consum d'un certificat o document, per part del local comercial de "██████████", en el qual redacti que l'íncit mecanisme no està patentat i, per tant, a través del vídeo que en el seu moment va realitzar el client en la seva visita, li dona el seu consentiment per poder afusellar-ho o copiar-ho.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 7 de juny de 2017, reitera la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, transcriu alguns dels missatges mantinguts amb la part reclamada en els quals es deixa constància dels acords adoptats, i manifesta que en el tema del parquet, una de les vegades que es van emportar un tros del sofà perquè no hi havia manera de tancar-ho, van venir dues persones, un home que és el que està gairebé sempre a la tenda i un altre noi, que havia vingut altres vegades a portar-se peces defectuoses. Aquí, quan van treure el tros, van veure tots que el parquet estava ratllat a causa que la peça que feia lliscar l'estructura on t'asseus, estava trencada i els ferros l'havien danyat. Llavors el senyor li va dir que l'hi diria a la part reclamant, i ell mateix li va dir que li enviaria a la seva assegurança i que es faria càrrec. Afegeix que si després, en comptes de la seva assegurança va venir un company com diu la part reclamada, no pot saber-ho, atès que no li va demanar cap acreditació.

Afegeix que el seu parquet és encolat i arreglar-ho suposa treure gran part del sòl, per la qual cosa va proposar trucar a la seva asseguradora, que d'això sí té expedient obert el 5/05/2015, que adjunta.

Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 de desembre de 2017 s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, en haver acceptat la part reclamada l'arbitratge, i s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de l'audiència el dia 14 de novembre de 2017.

Un cop el secretari del Col·legi Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, i a pregunta de la Presidenta, manifesta que el sofà esta totalment pagat, reiterant que la seva pretensió es la devolució de l'import abonat i la reparació del parquet.

La part reclamada manifesta que aporta un document del fabricant del sofà de data 3 de gener de 2018, que s'incorpora a les actuacions, del qual s'entrega copia a la part reclamant, i es procedeix a la seva lectura en l'acte de l'audiència, afegint en aquest moment la part reclamant, que una persona de la fabrica es va personar en el seu domicili, per verificar el sofà, sense que pugui determinar la data d'aquesta visita, si bé, afegeix, que fa molt de temps.

A continuació l'àrbitra empresarial puntualitza que no esta en el dret dels consumidors , davant d'un canvi per deficiències amb el producte subministrat, sol·licitar un producte amb unes característiques i prestacions totalment diferents.

A la pregunta de la Presidenta, la part reclamant manifesta que el sofà va tornar a fàbrica per ser arranjat, i que després de veure que no era possible, i atès el temps transcorregut, van acordar amb la part reclamada de buscar una solució satisfactòria per a tots, començant de cero, afegint en aquest moment la part reclamada, que això és cert, i que durant aquests temps hi ha hagut molta comunicació entre les dues parts per avançar per trobar aquest acord satisfactori.

A la pregunta de la Presidenta, la part reclamada manifesta que manté l'oferiment de subministrar un nou sofà, amb un sistema d'igual o similars característiques del actual, en el termini més breu possible, segons el model escollit i el procés de fabricació del mateix, així com a retornar la quantitat sobrant de la possible diferencia de preu, amb l'import

abonat, afegint que pot passar per l'establiment quant ho consideri oportú, per escollir aquesta nova peça.

A la pregunta de la Presidenta, i un cop incorporada de nou a la sala d'audiències, que ha abandonat per uns minuts, per consultar l'oferiment de la part reclamada amb el seu marit que es trobava fora de la sala, la part reclamant manifesta que accepta l'oferiment de la part reclamada de canviar el sofà per un de característiques iguals o similars al sofà adquirit.

En aquest moment, el Col·legi Arbitral, de conformitat amb ambdues parts, acorda que el proper dia 17 de gener de 2018, a les 18:00 hores, l'arbitra empresarial d'aquest Col·legi arbitral, es personarà a l'establiment de la part reclamant, juntament amb el Secretari de la Junta Arbitral, per efectuar la elecció del nou sofà a subministrar, establir les condicions i els terminis d'entrega.

El Col·legi Arbitral, en data 11 de gener de 2018, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49.1. del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, per un període no superior a dos mesos des d'aquesta data, atès que el Col·legi Arbitral acorda efectuar una compareixença en l'establiment de la part reclamada per efectuar la elecció del nou sofà a subministrar, en compliment de l'oferiment efectuat per la part reclamada i acceptat per la part reclamant.

De conformitat amb l'Acord del Col·legi Arbitral de data 11 de gener de 2018, a les 18:00 hores del dia 17 de gener de 2018, es personen al establiment de la part reclamada, l'arbitra designat pel Col·legi Arbitral i el Secretari - lletrat de la Junta Arbitral de Consum, efectuant diligència d'acreditació d'actuacions administratives que consten a les actuacions.

El Col·legi Arbitral, a la vista de les al·legacions exposades de forma presencial per ambdues parts i de la documentació que obra en l'expedient, així com el contingut de les actuacions realitzades en data 17 de gener de 2018, a petició del Col·legi arbitral, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, en data 18 de gener de 2018, adopta la següent resolució arbitral:

LAUDE:

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que la part reclamada procedirà a la substitució del sofà, sense cap cost econòmic, subministrant un nou sofà model [REDACTED], de conformitat a les característiques tècniques, colors i materials que es contenen al albarà de comanda número [REDACTED] de data 17 de gener de 2018, amb un termini màxim de lliurament del dia 10 de març de 2018.

La part reclamant haurà de comunicar la recepció del nou sofà al Col·legi Arbitral en el termini dels 10 dies hàbils següents, a la recepció del mateix.