

LAUDE: 44/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que abans de 15 dies de l'adquisició d'unes sabates s'hi van començar a desenganxar unes tires decoratives, i sol·licita que es canviïn o que se li retorni el preu de compra, que és de 74,95€. La part reclamada manifesta que en la data d'adquisició de les sabates aquestes es trobaven en perfecte estat, i sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir unes sabates a la botiga de la part reclamada i que no havien transcorregut ni tant sols 15 dies que es van començar a desenganxar unes tires decoratives situades a la part frontal del calçat. Que es va dirigir a l'establiment per tal que se li efectués el canvi de les sabates per unes altres que estiguessin en bon estat, però el responsable de la botiga s'hi va negar i va procedir a reparar el calçat afegint un munt de cola al lloc on s'havia desenganxat la cinta, tot i haver-lo avisat que altres parts de la sabata també s'estaven començant a desenganxar.

Sol·licita que la part reclamada efectuï el canvi de l'esmentat parell de sabates per un altre que es trobi en bon estat o bé que es procedeixi a la devolució de l'import que va desemborsar en el seu moment: 74,95€.

La part reclamada manifesta que en la data d'adquisició de les sabates aquestes es trobaven en perfecte estat i que així van ser subministrades a la part reclamant, afegint que així consta a l'apartat 6, d'observacions de l'establiment.

Es va fixar la vista oral per al dia 3 de maig de 2018, a les 12:00 hores; es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut, d'una banda, la part reclamant i, de l'altra, la part reclamada, representada pel [REDACTED]

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, qui presenta els components de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La vista ha transcorregut com a continuació es transcriu:

“La part reclamant manifesta que fa molts anys que és clienta de la part reclamada, afegint que és cert que les sabates funcionen bé estructuralment, però que no pot gastar-se 75 € en unes sabates que als 15 dies estan esfilagarsades, considerant que no és normal, encara que es tracti d'un tema estètic i hagi caminat bé amb elles, com és el cas, diu.

A la pregunta del president, la part reclamant manifesta que no ha portat les sabates controvertides, però que ha aportat fotografies, afegint que no es gasta 80 € en unes sabates per a què li posin un pegat de goma d'enganxar.

La part reclamada manifesta que considera que les sabates no tenen cap defecte estructural, més aviat, la sabata surt en perfectes condicions, i afegeix que és important poder veure i analitzar les sabates, l'ús que se n'ha fet, així com poder valorar-ne altres aspectes.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que com no havia de fer ús de les sabates, afegint que uns dies abans de la data de la denúncia, ja havia portat les sabates a l'establiment de la part reclamada i li van posar un pegat de [REDACTED].

La part reclamada manifesta que quan la sabata surt de la botiga surt en perfectes condicions. És una sabata, afegeix, com bé mostren les fotografies, que no s'esfilagarsa si no se li dona un cop, si no es fa un mal ús de la sabata.

Continua exposant que van considerar que s'havia fet un mal ús de la sabata, donant l'oportunitat a la part reclamant de poder arreglar la sabata, en les millors condicions, però no amb [REDACTED], sinó amb un pegament especial transparent per a aquest tipus de comeses. Que venen molts parells d'aquest model i que, lògicament, si consideren que el succeït és un defecte de fàbrica, es demana la conformitat al fabricant i el fabricant decideix què cal fer. El lliurament del producte al client es fa amb totes les garanties.

Reitera que es tracta d'una sabata que surt en perfectes condicions i que de caminar no es trenca, però que si se'n fa un mal ús o se li dona un cop, s'esfilagarsa, sigui a les dues hores de la compra o als quinze dies.

La part reclamada manifesta que no han tingut altres reclamacions d'aquest model de sabata, i reitera que n'hi va haver un mal ús; que si el desperfecte està a la sola o en un altre element de la sabata que pot patir un desperfecte el retira de la venda i, en el cas que hagi venut algun parell, es valora si tornar els diners o abonar la quantia amb una altra sabata o amb un val. En aquest cas, considera que no és un element de risc, i en haver vist per on s'ha trencat la sabata, considera que la sabata ha tingut un mal ús.

A la pregunta de la secretària, la part reclamada manifesta que s'han enviat les fotos al fabricant que ha donat el vistiplau al producte, afegint que pot ser que tingui els mails guardats, però que per a aquests casos no fa enviar un transport, unes despeses, un peritatge, en tant que hi ha mètodes per verificar si la sabata està malament o no, reiterant que a les fotografies no veu cap desperfecte a la sabata. Afegeix que d'aquest model de sabates possiblement n'han venut 400 parells. I, si hagués vist un desperfecte, el que fa és retirar-lo del mercat si veu que és una sabata que té males condicions de fabricació, ja que l'establiment depèn dels seus clients.

La part reclamada manifesta que el coherent hauria estat portar les sabates a l'audiència, que les té la part reclamant, i poder valorar l'estat general de les sabates”.

Es dona per conclosa la vista.

L'Òrgan arbitral, finalitzat l'acte de l'audiència i atès que la part reclamant no ha aportat l'objecte controvertit a l'acte de l'audiència, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49 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 l'Òrgan arbitral ha requerit a les parts a assolir un acord; petició que ha estat acceptada per ambdues parts, instant a la part reclamant per tal que es personi a l'establiment de la part reclamada amb el producte controvertit, que no ha estat aportat a l'acte de l'audiència, als efectes de poder valorar les incidències i l'estat de les sabates, per efectuar una proposta conciliatòria, de ser el cas.

La part reclamada, en data 31 de maig de 2018, presenta escrit manifestant que s'ha arribat a un acord entre les dues parts, consistent en un descompte en la propera compra.

La part reclamant, en data 3 de juny de 2016, manifesta que sí s'ha arribat a un acord.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets esposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts; així com, les manifestacions efectuades per les parts compareixents a la vista oral i els escrits de dates 31 de maig i 3 de juny de 2018, emet els següents

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

II. L'aplicació d'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó, més aviat, l'obligació d'atenir-se a criteris de justícia material; resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. De conformitat al Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, total o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-s'hi.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, a la vista de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència per les parts i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts, en el sentit que la part reclamant obtindrà un descompte en la pròxima compra que efectui en l'establiment de la part reclamada.