

LAUDE: 16/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per la que la part reclamant sol·licita es condemni a la part reclamada a satisfer-li la quantitat de 100€, que considera apropiada per cobrir les despeses generades per consum de benzina, peatges, desgast del vehicle i temps invertit en el desplaçament fins al centre.

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

FETS

La part reclamant per una incidència en el moment d'intentar formalitzar la compra i corresponent pagament d'un article a través del web de la part reclamada (aparell descrit com a 'Centro de [REDACTED]) per un import de 111€, no es va completar el pagament. Davant la impossibilitat de finalitzar el procés de pagament, va decidir posar-se en contacte amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, on el varen derivar als centres on figuraven stock del producte, per tal que li mantinguessin el preu del producte pel mateix import que apareixia en xarxa.

Un cop fetes les comprovacions pertinents va contactar via telefònica amb el servei d'atenció al client del Centre Comercial [REDACTED], des d'on assegura que dues persones li van confirmar que passarien a igualar-li el preu del producte que apareixia en el web de la reclamant si finalment es decidia a adquirir-lo, afirmant que en el moment de presentar-se físicament en el citat centre per tal de portar a terme la compra, els responsables del servei d'atenció al client van canviar d'opinió, manifestant-li que no podien mantenir el preu de 111€, i que tenien que cobrar 129€ pel producte anteriorment descrit, afegint que després varen canviar el preu de la web a 129€, entenent que era un error de l'empresa el preu de la Web a 111€.

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de març de 2018, a les 10:00 hores, i 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 han comparegut d'una banda la part reclamant i de l'altra la part reclamada, representada pel senyor [REDACTED]

S'inicia l'audiència amb la intervenció del President, presenta els components de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i sol·licita a ambdues parts a que, en la mesura del possible, procurin d'arribar a un acord, per tal d'assolir una finalització dels actuacions arbitrals, mitjançant Laude de conciliació.

La vista ha transcorregut com a continuació es transcriu:

"Iniciat l'acte d'audiència, i previ aclariment de quantes qüestions han plantejat les part compareixents, el President insta a les parts compareixents a trobar un punt de consens que permeti efectuar un laude conciliatori.



En aquest moment la part reclamada manifesta el seu oferiment a la part reclamant, per poder tancar la reclamació de forma amistosa, un import total de 60€, per tots els conceptes.

A pregunta del President, la part reclamant respon que accepta aquest oferiment”.

Es dóna per conclosa la vista”.

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, 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 que 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.

Tercer. De conformitat al Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitrals 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 apareixi motius per oposar-se.

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 reclamada abonarà a la part reclamant, l'import de 60€, per tots els conceptes.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels quinze dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'òrgan arbitral unipersonal per tal que la part reclamada procedeixi a efectuar l'ingrés de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral unipersonal.