

LAUDE: 157/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaqueta americana per tal que procedissin a la seva neteja, que ha estat extraviada. Sol·licita que se li aboni un import de 99,95€, que es correspon a l'import abonat per la nova americana adquirida. La part reclamada admet que s'ha extraviat aquesta peça de roba, afegint que la peça lliurada en el seu moment era una jaqueta usada, manifestant la seva voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaqueta americana per tal que procedissin a la seva neteja, afegint que es va personar físicament a l'establiment de la reclamada, per recollir la seva jaqueta, i en aquell moment ja hi va haver una primera confusió amb l'abric que els retornaven, però que finalment van poder identificar la que era de la seva propietat, i es van adonar que la neteja no s'havia efectuat correctament, donat que continuava presentant una taca a la davantera i que les mànigues no eren netes. Per aquest motiu van deixar de nou la jaqueta en possessió de l'establiment per tal que procedissin a efectuar de nou la neteja.

Continua exposant que es va personar de nou a la botiga amb el propòsit de recollir la peça, i que en aquell moment els van oferir de nou una jaqueta diferent de la seva, d'inferior qualitat, de ■■■ i amb el folre desgastat, afegint que la persona que els va atendre els va comentar que buscarien la peça extraviada i, en cas de localitzar-la, es posarien en contacte amb ells, afegint que es tractava d'una jaqueta americana adquirida un any abans per un import que fixa en 150€, que no li ha estat retornada, indicant que com a contraprestació de l'esmentat servei se li va facturar la quantitat de 8€.

També manifesta que va rebre una trucada en la que els informaven que no podien trobar la seva jaqueta i que, en qualsevol cas, portessin el comprovant de compra de la peça per tal de procedir a efectuar-los l'abonament pel seu cost; o bé que, en cas de no trobar-lo, que compressin una d'igual i els aportessin el tiquet de compra de l'article de les mateixes característiques, afegint que es va presentar novament a l'establiment aportant el tiquet de compra de la nova peça, adquirida per un import de 99,95€, i els indiquen que no tenen previst retornar-los els diners, passant a afirmar que la jaqueta que els oferien era la seva.

Seguidament passen a subratllar que consideren insuficient la proposta efectuada per la part reclamada d'entregar-los 60€, remarcant que estarien disposats a acceptar la quantitat de 85€.

Aporta còpia del tiquet comprovant del servei realitzat per la firma reclamada a nom de la reclamant, emès en data 03/01/2017, per un import total de 8€ (IVA inclòs), còpia de la factura corresponent a la compra de la nova peça de roba adquirida en substitució d'aquella objecte de la present controvèrsia, emès per la firma ■■■■■■■■■■ en data 31/01/17, i per import de 99,95€.

Sol·licita que es procedeixi a efectuar la devolució de la peça de roba extraviada que els va ser entregada, o bé que, en cas contrari, es facin càrrec del cost de la nova peça adquirida segons els seus requeriments.

La part reclamada manifesta la seva voluntat d'acceptació de l'arbitratge proposat, així com del laude que sigui dictat per aquesta entitat, afegint que no reconeix el mal tracte ni la falta d'educació esgrimida per la part reclamant.

També manifesta que admet que s'ha extraviat una peça de roba en el seu servei de tintoreria, afegint que la part reclamant ha aportat una factura de compra d'una nova peça adquirida en data 31/01/17 i que la peça lliurada en el seu moment era una jaqueta usada, manifestant la seva voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60€ per tal de rescabalar l'objecte de la present controvèrsia, sense entrar en més valoracions ni disquisicions addicionals, evitant procurar un menyspreu a ningú.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 18 de desembre de 2018, a les 09:30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència es celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia i ha transcorregut com a continuació es transcriu:

“La part reclamant manifesta que l'americana està extraviada, que ha hagut de comprar-ne una altre, perquè li lliuraven una que no era la seva, afegint que l'americana no està en la seva possessió i que va ser ella qui va a trucar als Mossos d'Esquadra, perquè va tenir molta afectació emocional en el tracte.

La part reclamant afegeix que la jaqueta és del seu fill, que té un any d'antiguitat, que està valorada en 150 euros.

A la pregunta de l'Òrgan Arbitral, la part reclamada manifesta que no ha aportat la factura de la compra de la americana extraviada, essent requerida en aquest moment, per a la seva aportació a les presents actuacions arbitral, afegint que no accepta l'ofertament realitzat de 60€, perquè no és el valor real i perquè, manifesta, la van tractar de forma incorrecta”.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre 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. La legislació preveu que pot ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

En les presents actuacions consta acreditat que es va contractar un servei de neteja d'un article en data 3/01/2017; havent-se realitzat una adquisició d'una nova americana en data 31/01/2017, per import de 99,95€, així com haver-se presentat full oficial de queixa davant l'establiment reclamat en data 06/02/2017, sense que consti cap tipus d'observació en el resguard entregat en el moment del lliurament de la peça.

En les presents actuacions arbitrals, no es un fet controvertit que la peça ha estat extraviada, essent l'únic fet controvertit el valor de reposició de la peça extraviada.

La part reclamant acredita mitjançant document de venda de data 31/01/2017, que ha abonat 99,95€ per una peça nova i de iguals característiques; i sense que hagi atès el requeriment d'aquest Òrgan Arbitral, consistent en aportar el document de compra de la americana extraviada, motiu pel qual no se'n pot determinar amb certesa, el seu valor i la data de la compra, si bé consta que ha afirmat que havia estat adquirida feia aproximadament un any i amb un cost de 150€.

La part reclamada ha manifestat que la americana lliurada en el seu moment per a ser netejada, era una jaqueta usada, havent manifestant la seva voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60€.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no exigeix que, de conformitat al principi de la carrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que la part reclamant no ha aportat cap prova de l'adquisició inicial, del preu satisfet ni de l'antiguitat de la peça; fet que cal posar en relació al fet que la part reclamada està disposada a abonar 60€, com a valor de la peça objecte de controvèrsia, tenint en compte la depreciació de la mateixa per el seu ús i antiguitat, i de la que se n'havia fet una primera neteja, que no es va retirar, per efectuar una segona neteja per treure una taca del davant i de les mànigues, segons manifesta la part reclamant, fets dels que en cal considerar un ús intensiu de la peça controvertida, utilitzada pel fill de la part reclamant, i de la que en cal determinar la quantitat que es reconeix com a valor residual de la americana a la data del seu lliurament per a la primera neteja en l'establiment de la part reclamada.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada indemnitzarà a la part reclamant amb la quantitat de 60€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels cinc 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, perquè la part reclamada procedeixi a la devolució 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.

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'Òrgan arbitral.