

## **LAUDE: 146/2018**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un component per al xassís d'un vehicle a través del portal d'internet, havent-li lliurat una peça que no es corresponia amb el model del vehicle, ni tampoc era del color que havia demanat. Sol·licita la devolució dels diners abonats i que la part reclamada s'encarregui de retirar la peça sense càrrec del seu domicili. La part reclamada manifesta que va subministrar la peça amb les característiques i en el color que es va sol·licitar i en perfecte estat, considerant que el material es troba correctament subministrat i entregat, i a més, que ha estat modificat per la part reclamant.

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

### **FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que va efectuar la compra d'un component per al xassís d'un vehicle de la marca [REDACTED], a través del portal d'internet del qual disposa la firma reclamada, afegint que un cop desembalada la peça per tal de procedir a la seva instal·lació es va adonar que la peça no es corresponia amb el model del vehicle, ni tampoc era del color que havia demanat, motiu pel qual va contactar amb la firma reclamada, des d'on li contesten que no tenen disponibilitat de la peça que els sol·licitava.

També manifesta que va sol·licitar un focus per al seu vehicle com a bescanvi de la peça objecte de la present controvèrsia, però la part reclamada li va comunicar que tampoc disposava d'aquest complement per al seu vehicle, afegint que davant aquesta situació va sol·licitar a la part reclamada per tal que procedís a efectuar-li la devolució de la quantitat que havia desemborsat, petició a la qual aquesta es va negar, ni tampoc li va oferir una solució raonable a la problemàtica presentada, reiterant que la peça que va rebre no es corresponia amb la que havia vist i comprat a través de la plana web, manifestant en escrit de contestació a les al·legacions presentades per la part reclamada, que no ha fet ús ni ha manipulat la peça objecte de controvèrsia.

Aporta còpia de l'albarà d'entrega-factura, amb ref. [REDACTED], emès en data 30/10/17 a nom del reclamant, per un import total de 65,00 € (IVA inclòs), imatge de la peça objecte de la present controvèrsia, copia de captura de pantalla de l'anunci publicat a la pàgina web de la

firma reclamada, en la que apareixen visibles les característiques tècniques de l'article en qüestió, còpia de les diferents comunicacions intercanviades amb la firma reclamada a través del correu electrònic, còpia de la fitxa tècnica del vehicle amb data de matriculació 14/05/2004.

Sol·licita la devolució dels diners desemborsats inicialment pel producte, efectuant una quantificació de 115€ en cas que d'haver-se de desfer del complement, o bé, fixa una devolució per valor de 90€, en cas que els responsables de la firma reclamada s'encarreguin de retirar la peça objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada, mitjançant l'assistència jurídica de la lletrada senyora [REDACTED] manifesta que la part reclamant va efectuar la comanda del material al que es fa referència a través del portal web, motiu pel qual consideren que estava en disposició de visualitzar tant el color com l'estat de la peça en qüestió, afegint que tal com consta en les al·legacions manifestades per la part reclamant en el seu escrit inicial, aquest va accedir a pintar la peça.

Tot seguit passa a remarcar que un cop utilitzat i manipulat el material per part del client, no tenen opció de retornar l'article ni tampoc retornar l'import corresponent al mateix, afegint que la part reclamant té l'obligació de realitzar la comanda correctament, donat que al realitzar la mateixa a través de la web, és coneixedor de les característiques i fotografies de la peça, passant a remarcar que la política d'empresa queda molt ben definida a través de la seva plana web, [REDACTED], i passa a reproduir el contingut de la mateixa:

"POLITICA D'EMPRESA"

.- El pagament del material s'efectuarà contra-reembors, o per transferència bancària, segons l'import i destinació.

.- L'import corresponent als ports s'haurà d'abonar contra-reembors, a menys que es pacti el contrari, i s'haurà d'abonar a la companyia de transports corresponent.

.- En cas que es trobi una peça defectuosa, o bé error empresarial, disposa de 14 dies hàbils per procedir a la seva devolució. Es restituirà la peça per una altra en correcte funcionament i, en cas que no estiguin disponibles, es realitzarà un abonament per transferència en un temps màxim no superior als 14 dies laborables.

\* En cas que la peça no correspongués per gestió del client, no procedirà devolució de la mateixa.\*

- Les peces electròniques no tenen garantia ni devolució.
- Disposen de garantia de funcionament, és a dir, la peça està revisada i comprovada, oferint la possibilitat de concertar una garantia addicional."

També manifesta que va subministrar a la part reclamant un material amb les característiques i en el color que aquesta havia sol·licitat i en perfecte estat, afegint que la sol·licitud efectuada per la part reclamant resulta refusada per considerar que el material es troba correctament subministrat i entregat, i a més, ha estat modificat per la part reclamant.

La part reclamada també va oferir una possibilitat d'acord consistent en recollir la peça objecte de la present controvèrsia, i un cop comprovada, i sempre que aquesta estigui en perfecte estat, procedir a retornar la quantitat de 50€, si bé consideren que el material era correctament subministrat i entregat, i que el client l'ha modificat.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 29 de novembre de 2018, a les 11:00 hores, i es van citar ambdues parts per a la referida 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 poden presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i es celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada, degudament convocada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, presenta els components 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 a la pàgina Web de l'empresa està exposada la peça de recanvi pel seu automòbil [REDACTED], que és l'aleró que va comprar, amb les característiques detallades que figuren i el color i que és concordant amb fotografia, tal com mostra a l'òrgan arbitral amb a impressió del portal de vendes, afegint que no va modificar la peça ni la va pintar.*”

*També manifesta que quan va recollir la peça, estava treballant de professor d'autoescola i que la va deixar al darrera del cotxe, que per això no la va obrir al moment, efectuant explicació detallada dels diferents models del cotxe ■■■■■, afegint que considera que hi ha elements suficients per determinar que la compra realitzada era molt precisa i el lliurament de la peça no és correspon amb la comanda realitzada.*

*A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que per la dimensió de l'objecte controvertit no la ha aportat a la present audiència, però que esta en el seu poder”.*

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets, 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. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes.

II. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat 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.- Els drets s'han d'exercir conforme a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial,

honrat i lògic en el sentit d'estar a les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. En les presents actuacions arbitrals el fet controvertit és si es va subministrar la peça de recanvi sol·licitada, o es va efectuar un error en el subministrament, i de forma subsidiària, si aquesta peça ha estat manipulada per la part reclamant, fet que ha condicionat l'oferiment de la part reclamada, a la retirada de l'objecte controvertit i la seva avaluació.

El compliment de les obligacions, s'han de realitzar de conformitat a les que respectivament s'hagin establert, tractant-se d'un objecte controvertit adquirit a distància i per mitjans telemàtics, considerant-se que l'error en la tramesa de l'objecte controvertit ha estat ocasionat en la manipulació i enviament realitzat per la part reclamada, atesa la discordança entre els diferents models del vehicle, de conformitat a la fotografia de la peça controvertida i la fotografia de l'oferta acceptada i formalitzada mitjançant la pàgina web de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que va subministrar a la part reclamant un material amb les característiques i en el color que aquesta havia sol·licitat i en perfecte estat; manifestant que l'objecte controvertit ha estat modificat per la part reclamant, fet que la part reclamant ha reconegut en el seu escrit inicial, fet que cal considerar com a reconegut per les dues parts de les presents actuacions arbitrals, però que cal interpretar i integrar amb tot el contingut de les manifestacions realitzades, i que consisteixen en haver-se manifestat que es va contactar amb la part reclamada per comunicar l'error en el subministrament, i que es va indicar que es pintes, accedint a realitzar-ho ateses les indicacions rebudes de la part reclamada, i per intentar esmenar el subministrament realitzat de forma incorrecta, fet que queda acreditat mitjançant la discordança del model que hi consta a la factura – albarà de lliurament número [REDACTED] de data 30/10/2017 i la comanda realitzada.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les al·legacions exposades a l'acte de l'audiència, 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

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada i per tots el conceptes, un import total de 65€.

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, on la part reclamada efectuarà la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada abonarà a la part reclamant i en un màxim de 5 dies de la notificació del número de compte corrent o llibreta d'estalvis, l'import esmentat.

La part reclamada recollirà sense despeses, en un termini màxim de deu dies a partir del dia de la notificació del present Laude, i en el domicili de la part reclamant, el producte objecte de controvèrsia. Passat aquest termini sense haver-se retirat, es considerarà que l'objecte controvertit ha estat abandonat.