

LAUDE: 144/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un rellotge que no li genera confiança, ateses les incidències succeïdes i sol·licita la devolució dels diners. La part reclamada manifesta que s'ha fet un ús irresponsable del producte, que es va subministrar en perfectes condicions, sense que consideri que es tracti de cap defecte de fabricació, afegint que el rellotge està dins del període de garantia de 2 anys per a qüestions relacionades amb la maquinària i funcionament intern del rellotge, sol·licitant que es desestimi la pretensió.

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

FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant manifesta que en data 21/12/17 va comprar un rellotge de polsera de la marca [REDACTED], com a regal nadalenc, a l'establiment de la part reclamada, per un import de 155€ (IVA inclòs), afegint que als pocs dies de l'estrena del rellotge es va trencar la tija de la corretja, que es va desplaçar al establiment amb rellotge per tal d'explicar-los el que havia succeït i demanar-los que procedissin a efectuar la reparació pertinent, manifestant-li la part reclamada que la garantia de l'article no cobria aquella reparació, però que va reparar-lo com una deferència a la part reclamant.

Continua exposant que dos dies més tard d'haver efectuat la reparació, la corretja del rellotge es va tornar a trencar pel mateix punt, es va desplaçar de nou a la botiga, i el van tornar a deixar en bones condicions, afegint que una setmana més tard se li va retornar el rellotge reparat, però que de nou al cap de dos dies va patir una enganxada amb la butxaca d'un pantaló, i la tija de la corretja es va tornar a trencar, afegint que de nou, en data 06/02/18, es va desplaçar a l'establiment per tal de presentar una reclamació pels desperfectes que presentava l'article adquirit dies abans, i sol·licitar que li fos retornat l'import desemborsat en el moment de la compra.

Aporta fotografia del rellotge objecte de la present controvèrsia, còpia d'instruccions d'ús, i còpia de dos fulls de reparació.

Sol·licita la devolució de l'import pagat, atès que no està disposada a acceptar un canvi per un producte de similars característiques donat que aquest producte no li genera confiança.

La part reclamada manifesta que s'ha fet un ús irresponsable del producte, afegint que el rellotge objecte de la present controvèrsia, de la marca [REDACTED], amb referència núm. [REDACTED], es va subministrar a la reclamant en perfectes condicions, sense cap defecte de fabricació, afegint que en el moment de la compra (21/12/2017), es va informar a la part reclamant que disposava d'un període de garantia de 2 anys per a qüestions relacionades amb la maquinària i

funcionament intern del rellotge, insistint en el fet que la citada garantia no cobria ruptures externes (vidre, corretja, tija, corona).

Continua exposant que la part reclamant es va personar al seu establiment un cop transcorreguts 5 dies des del moment de la compra per tal que se li reparés la tija del rellotge, i afirma que voluntàriament va procedir a efectuar-lo; tot i que al seu entendre es podia apreciar que el trencament venia motivat per una brusca estrebada, qüestió que, segons afirma, la reclamant no va negar; afegint que l'empresa no té cap obligació de fer-se responsable de l'ús negligent d'un article per part d'un consumidor un cop aquest s'hagi transmès en el moment de la venda i entrega del producte, i molt menys, manifesta, quan al seu entendre es tracta d'un desperfecte imputable a la reclamant que afecta a un element extern del rellotge, afegint que en data 29/01/18, la reclamant es va adreçar de nou al seu establiment donat que novament la citada tija s'havia trencat. D'igual manera es va decidir procedir de nou a la reparació de la mateixa de manera gratuïta, manifestant que descarta un suposat defecte del producte.

A banda dels fets exposats, afegeix que s'informa als seus clients sobre el fet que no s'admeten devolucions en metàl·lic, tant verbalment, com a través d'un cartell situat en lloc visible dins l'establiment.

D'altra banda passen a reiterar que la seva firma ha acomplert escrupolosament amb allò que ve establert als articles 126-7 del Codi de Comerç, i art. 621 a 627 del Llibre Sisè del Codi Civil Català; indicant que inclús s'ha anat més enllà d'allò preceptuat amb l'ànim de beneficiar la part reclamant, donat que es va procedir a reparar la tija del rellotge quan la pròpia garantia no cobreix aquest tipus de reparacions.

Aporta fotografia del rellotge objecte de la present controvèrsia, acreditació de la compra, així com una còpia de dos fulls de reparació amb la capçalera de la part reclamada, i fotografia d'un cartell d'advertiment penjat a l'aparador de la botiga en el que s'avisava que 'no s'admeten en els canvis la devolució dels diners en efectiu'.

Sol·licita que es desestimi la pretensió.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 29 de novembre de 2018, a les 10:00 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 reclamada, i amb l'absència de la part reclamant, degudament convocada, que ha manifestat que per motius laborals no pot assistir a l'acte d'audiència.

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 reclamada manifesta que el cartell que està exposat al seu establiment, informant que "No s'admet en els canvis la devolució de l'import" porta més de 10 anys exposat al públic, efectuant explicació de les diferents actuacions realitzades i en diferents dies sobre el rellotge objecte de controvèrsia, i que consten acreditades a les presents actuacions arbitral, afegint que inicialment el que estava trencat era l'anell que unia la corretja i que va ser canviat sense cap càrrec.

Continua exposant que en l'última visita al seu establiment de la part reclamant, va advertir a la mateixa que hauria de cobrar per la feina de desmuntar el rellotge i la seva reparació, però que no ho faria; afegint que el rellotge és de senyor, motiu pel qual la compradora no té el control de la cura del mateix, però que la part reclamant no va voler deixar el rellotge en dipòsit, considerant que se'n fa un mal ús del mateix; però que no va voler que efectués una nova intervenció, insistint la part reclamant en la devolució dels diners.

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant 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 atènyer-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 no és un fet controvertit entre les parts que la data de la compra és de 21/12/2017, essent també acceptat per les dues parts en les presents actuacions arbitrals que la part reclamada va realitzar de forma gratuïta actuacions de manteniment i canvis d'elements en el rellotge, per ruptura, que no eren objecte de cobertura per la garantia del fabricant; objecte controvertit que a data del present Laude, està plenament vigent el termini de garantia de 2 anys del fabricant, i per qüestions relacionades amb la maquinària i funcionament intern del rellotge, que ha de valorar el servei tècnic oficial de la marca.

El compliment de les obligacions, s'han de realitzar de conformitat a les que respectivament s'hagin establert, tractant-se d'un objecte controvertit del que es pot sol·licitar l'assistència del servei tècnic oficial de la marca, que podrà determinar si procedeix la seva reparació o substitució, però sense que les reparacions efectuades sobre elements no coberts per la pròpia garantia, habilitin a data de la reclamació, 6 de febrer de 2018, per sol·licitar la devolució de l'import abonat per l'objecte controvertit, estant vigent el termini de garantia de 2 anys del fabricant, i que ha de respondre en compliment d'aquesta obligació contractual de garantia, prèvia valoració tècnica del servei tècnic.

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

DESESTIMAR la reclamació en el sentit que de la documentació que obra a l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamada el dia de l'audiència, ha quedat acreditada la bona praxis de l'empresa reclamada, i que el producte controvertit esta dins del termini de garantia del fabricant.