



LAUDE: 250/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el parquet i la porta d'entrada del seu domicili han soferts danys, ocasionats amb motiu del lliurament de tres sofàs i la retirada dels antics, i afegeix que les deficiències observades en l'article subministrat van motivar aquests bescanvis. La part reclamant sol·licita que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui al seu domicili i valori els danys realitzats pel tercer sofà, i indemnitzi amb la quantia que en resulti. La part reclamada manifesta que, atesa la reclamació, es va rescindir el contracte, es va retornar el preu abonat del producte controvertit, una indemnització inicial segons peritatge de 838,53 € per arreglar el parquet i la porta d'entrada, així com una indemnització final per un import de 255 € en concepte de danys i molèsties ocasionades, per deixar tancada la controvèrsia. La part reclamada 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, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, pel que considera "deficiències" observades en l'article subministrat per aquesta, un sofà, del qual es va efectuar un canvi fins a 3 vegades. A més, afegeix que els trasllats dels diferents objectes bescanviats li ha suposat una sèrie de desperfectes tant en el parquet del terra del seu habitatge com a la porta d'entrada.

Continua exposant que en el mes de juny de [REDACTED] va adquirir un sofà a l'empresa reclamada. Tal com assenyala seguidament, després d'efectuar el canvi d'aquest sofà en fins a 3 ocasions, atès que sempre se li subministrava amb algun tipus de deficiència, els responsables de la firma reclamada van optar per retirar l'article i retornar-li l'import abonat.

Segons assegura, el fet d'efectuar els diferents canvis en repetides ocasions va provocar que es malmetés tant el parquet del seu habitatge com la porta d'entrada. Aquests desperfectes inicialment els va cobrir l'assegurança de la part reclamada.

Per acabar, assenyala que, en retirar definitivament l'article, es van trobar novament desperfectes en el parquet de l'habitatge, que, segons afirma, el mateix operari encarregat de les tasques va reconèixer en l'albarà d'entrega, i que en aquests moments la firma reclamada no mostra voluntat d'assumir.

La part reclamant aporta una còpia de la factura del sofà, per un import total de 995 €, còpia de l'albarà conforme a la devolució de l'article descrit en la present controvèrsia, còpia d'albarà d'anomalties, còpia de la carta de la part reclamada amb data 14/3/2019 i còpia de correu electrònic.

La part reclamant sol·licita que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui al seu domicili i valori els danys, i indemnitzi amb la quantia que en resulti.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les al·legacions següents:

Inicialment s'assenyala que amb data 16/6/2017 es va lliurar el primer sofà objecte de la present controvèrsia, que dies després el reclamant els va comentar que la tela no estava en bones condicions, raó per la qual es va recollir de nou l'article i es va canviar per un segon sofà; es ressenya que el reclamant va considerar que aquest segon sofà tampoc estava en bones condicions, i es va tornar a canviar per un tercer sofà. Remarca que des de la primera retirada se li havia deixat un sofà condicional, que sempre ha disposat de sofà a casa.

Indica que en el mes d'abril de [REDACTED] es va enviar un perit per tal d'avaluar les marques que el trasllat del sofà havia deixat al parquet de l'habitatge. Hi afegeix que a inicis del mes de maig reben l'import del peritatge, que ascendeix a 838,53 €; i subratlla que des de l'inici es va informar al reclamant que el sofà descrit era molt pesant per al parquet instal·lat. Hi afegeix que "desconeixen l'ús que se li ha donat a l'article, així com de la possibilitat que s'hagi efectuat un canvi d'ubicació a l'habitació", de la qual cosa assenyalen que no es fan responsables.

Tot seguit, s'indica que, a mitjans de setembre del [REDACTED], van arribar a un acord amb la part reclamant per tal de recollir l'article subministrat i abonar-li a més del cost del sofà, així com l'import de 255 € en concepte de danys i molèsties ocasionades, per deixar tancada la controvèrsia, ja que ambdues parts consideraven que un quart canvi tampoc seria de la seva conformitat.

S'assenyala que amb data del 26/9/18 es va abonar per transferència al compte bancari de la part reclamant la quantitat total acordada: 1.250 € (995 € corresponents al sofà i 255 € pels danys ocasionats).

Finalment, es remarca que en el moment d'efectuar la recollida definitiva del tercer sofà, la part reclamant no havia reparat els danys ocasionats i abonats de conformitat amb el peritatge inicial; raó per la qual es conclou que, si durant aquest període de temps el reclamant ha anat canviant el sofà de lloc, no se'n poden fer responsables.

La part reclamant, en escrit de data 9/5/2019, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamant, i sobre aquest tema enumera les seves argumentacions:

Primerament, indica que disposa de fotografies que poden provar les deficiències que inicialment van donar lloc a la seva reclamació.

Torna a indicar que en data 23/6/2017 va comunicar la primera incidència a la firma reclamada, però que en canvi, no va ser fins al 27/9/2017 que aquesta no va retirar el sofà (després d'haver-ho hagut d'enviar tot un seguit de correus, trucades, etcètera).



Incideix en el fet que durant aquesta primera retirada es van produir danys, no només al parquet sinó també a la porta d'entrada al seu habitatge (remarca que es tractava d'un pis nou, on tots els complements eren igualment nous).

Assenyala que no va ser fins al mes de gener de 2018 que un perit es va desplaçar al seu domicili per tal de peritar els danys produïts, i remarca que en tot moment han hagut d'anar al darrere de la firma reclamada per mirar de solucionar el tema, remarcant el contingut dels correus electrònics que s'inclouen a les actuacions.

Seguidament, ressenya que amb data del 25/9/2018 es va retirar el tercer sofà que es trobava en el mateix lloc en el qual havia estat col·locat per part dels muntadors de la firma reclamada, tal com també va poder comprovar el representant de la reclamada durant una visita al seu domicili que va tenir lloc el 27/6/2019, per veure in situ els danys ocasionats. Per tant, reitera que el tercer sofà sempre s'ha mantingut al mateix lloc, i no va ser fins la visita del representant de la reclamada que se li va comentar que "potser" el sofà era massa pesant per aquell tipus de parquet.

A banda de l'acord inicial amb la reclamada, afirma que hi ha un seguit de danys al parquet de casa seva provocats pel transport del tercer sofà, i que són el motiu de la present reclamació. Per acabar, subratlla que la seva petició no és altra que un pèrit de la companyia asseguradora es desplaçi al seu domicili per tal de valorar els danys ocasionats pel transport de l'esmentat tercer sofà, i que la firma reclamada aboni l'import corresponent a la reparació.

La part reclamada, en escrit de data 18/06/2019, manifesta que consideren que la problemàtica plantejada ja ha estat solucionada, i no es mostren disposats a assumir cap despesa addicional, atès que estimen que els danys s'han produït per l'ús de l'esmentat sofà.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 12 de novembre de 2019, a les 9.50 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista esmentada, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment 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 se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED]. També hi és present, per la part reclamada, la senyora [REDACTED].

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 es transcriu a continuació:

“La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que un perit de la companyia d’assegurances comparegui al seu domicili i que la ratllada al parquet de casa seva sigui objecte de valoració dels nous danys soferts i que li sigui rescabalat el cost de la reparació.

La part reclamada manifesta que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

A la pregunta de l’òrgan arbitral, les dues parts compareixents manifesten que els fets següents no són controvertits:

- Que es van lliurar tres sofàs al domicili de la part reclamant, així com que els tres sofàs han estat retirats del domicili, l’últim en data [REDACTED].
- Que durant el mes abril del [REDACTED], l’assegurança de la part reclamada va abonar una indemnització per danys a porta i parquet, dels quals s’han reparat només els danys de la porta.
- Que en la data de la retirada del tercer sofà del domicili de la part reclamant, [REDACTED], les dues parts van acordar rescindir el contracte, i que la part reclamada retornava l’import abonat per l’objecte controvertit, la quantitat de 995 €, més una nova indemnització per danys, que es va valorar en 255 €, per la qual cosa es va efectuar una transferència a favor de la part reclamant per un import de 1.250 €.
- Que la part reclamant, en data 31/1/2019, va presentar instància a l’OAC de Sant Andreu amb la petició que el perit de l’assegurança valorés els nous danys soferts al parquet i que li fos rescabalat el cost de la reparació, sense que aquesta reclamació fos presentada davant de la part reclamada per a la seva constància i poder utilitzar l’apartat d’observacions de l’establiment.

La part reclamada manifesta que és cert que s’ha trigat respecte de la reclamació amb el fabricant, que es va produir un primer canvi per un de provisional, de substitució, però que després de tres canvis van proposar a la part reclamant rescindir el contracte i retornar-se mútuament les prestacions respectives, i que es va acordar aquesta segona indemnització per import de 255 €.

La part reclamada, mitjançant la comercial que compareix, manifesta que la part reclamant coneix perfectament com incideix el sofà en el parquet, perquè canvia el sofà i es deteriora el parquet, afegint que els danys al parquet ja varen ser indemnitzats de conformitat amb el peritatge realitzat per la companyia asseguradora i abonats el mes d’abril de [REDACTED].

A la pregunta de l’òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no ha obert sinistre a la seva companyia d’assegurances de la llar, i afegeix que els muntadors van posar el sofà al lloc indicat pels transportistes, així com que amb l’import de la indemnització inicial, només ha arreglat la ratlla de la porta, però no els danys del parquet”.

Es dona per conculsa l’audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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 en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, i és especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat de més flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què 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 com més elements de judici necessaris i concloents millor; si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es va formalitzar una comanda d'un sofà, amb les condicions de venda, lliurament i garanties pactades entre les parts, relació contractual que es va donar per acabada amb data [REDACTED], lliurant-se mútuament les contraprestacions rebudes.

En aquest sentit, l'objecte de la present controvèrsia no són les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i l'obligació del venedor de lliurar els bens o productes que siguin conformes amb el contracte, responent-hi de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte. Tanmateix, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos. El mateix article estableix com determinar si els costos no són raonables — article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris—; atès que, com s'ha manifestat, ambdues parts, de mutu acord, van rescindir el contracte lliurant-se mútuament les respectives contraprestacions rebudes.

La pretensió de la part reclamant en les presents actuacions arbitrals és que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui de nou al seu domicili i efectui una nova valoració dels danys no indemnitzats, i que resultin acreditats, suposadament, a partir de la data de la retirada definitiva del tercer sofà, que les parts han manifestat que es va realitzar amb data



26/9/2018. Cal posar en relació aquests fets amb la data de la presentació del full de denúncia amb data 31/01/2019, sense presentar-lo a l'establiment, als efectes previstos al seu apartat 6, i el temps transcorregut entre la retirada final de l'objecte controvertit, que no permet establir el nexa causal necessari per establir possibles noves responsabilitats, ateses les liquidacions indemnitzadores realitzades, la primera mitjançant peritatge de l'assegurança de la part reclamada, i la segona —i liquidadora— realitzada de mutu acord entre les dues parts de les presents actuacions arbitral.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.