



LAUDE: 249/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir una taula de centre lacada de color blanc, que va ser subministrada amb deficiències, i afegeix que el fabricant va acceptar canviar la taula. Manifesta que aquesta segona taula va arribar en condicions pitjors que la primera: vidre solt una altra vegada, molt fi, amb picades, acabats molt rudimentaris, brutícia i grapes a la vista. La part reclamant sol·licita la rescissió del contracte i el reintegrament de l'import abonat de 349,61 €. La part reclamada manifesta que el producte es subministra embalat en caixa de cartró des de fàbrica, i que, en aquest cas, es van desplaçar al domicili de la reclamant per fer-ne el lliurament, remarca que la part reclamant no va fer cap comentari sobre aquest tema quan la van treure de la caixa i la van deixar a casa seva, i afegeix que, setmanes més tard del segon lliurament, la part reclamant va començar a trobar-hi inconvenients. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, per considerar conforme l'objecte controvertit, i ofereix abonar 50 €.

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, una taula de centre elevable amb sobre de cristall lacat en blanc.

Segons assegura a continuació, el primer producte que li va ser lliurat va arribar en un estat defectuós: vidre amb picades i solt, amb el perill que això comporta i amb detalls sense acabar. Afegeix que es va posar en contacte amb la part reclamada i, per mitjà del fabricant, es va fer el canvi per una segona taula. Tot seguit, en el segon lliurament, manifesta que la segona taula va arribar en pitjors condicions que la primera: vidre solt una altra vegada, molt fi, amb picades, acabats molt rudimentaris, brutícia i grapes a la vista.

Ressenya que va tornar a sol·licitar la devolució íntegra del preu del producte, o bé una tercera taula en millors condicions, i afegeix que la resposta de l'empresa va ser oferir-los un val de 50 € per gastar en la mateixa botiga (atès que eren veïns del barri), tot indicant-los que no podien tornar a canviar la taula perquè el fabricant creia que estava en perfectes condicions.

Finalment, la reclamant subratlla que no van admetre la compensació, atès que considera que la perillositat que es trenqui el vidre és molt alta en estar totalment solt dels seus encaixos, amb el risc que això suposaria per a la seguretat dels seus dos fills menors, i afegeix que considera que l'objecte controvertit no compleix amb les mínimes garanties de seguretat i els acabats no corresponen al seu preu final.

La part reclamant aporta una còpia de diverses fotografies de l'objecte controvertit, còpia de la factura amb data 3/4/2018 i còpia de correu electrònic de la part reclamada amb data 16/8/2018.



La part reclamant sol·licita la rescissió del contracte i el reintegrament de l'import pagat de 349,61 €

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que es reitera en les seves al·legacions, i manifesta que:

Inicialment, s'assenyala que la part reclamant va comprar una taula de centre lacada de color blanc, de qualitat mitjana baixa, remarcant a continuació que efectuen aquest aclariment atès que la reclamant "creu que va comprar una taula de molt més nivell". Es detalla que el producte se subministra embalat en caixa de cartró des de fàbrica, i que, en aquest cas, es van desplaçar al domicili de la reclamant per fer-ne el lliurament, i remarca que la reclamant no va efectuar cap comentari sobre aquest tema quan la van treure de la caixa i la van deixar a la seva casa.

Segons es detalla, aquella mateixa tarda la reclamant els va trucar per comentar-los que en retirar uns adhesius de seguretat enganxats a la taula es va adonar que el vidre no estava fixat (puntualitzen que en aquest punt no tenen cap problema a reconèixer que la reclamant té raó ja que és una negligència de qualitat incorporada des de fàbrica), i afegeixen que la mateixa reclamant va començar per assenyalar altres defectes en el producte.

Seguidament, es ressenya que, per no entrar en discussió amb la reclamant, es van posar en contacte amb el fabricant per explicar-li el cas i li van sol·licitar que els enviés una altra taula nova, encara que consideren que amb el canvi del vidre ja s'hauria solucionat el problema.

Tot seguit, indiquen que el fabricant no va posar cap impediment a enviar-los una altra taula assumint les despeses d'enviament des de Jaén a Barcelona i la recollida de la primera taula subministrada.

Que una vegada es va rebre la nova taula, diverses setmanes més tard, s'assenyala que la reclamant va començar a trobar-hi inconvenients, dient-los que el vidre es movia, que no era prou segura per a famílies amb nens, afegint que tenia grapes sota la taula, així com nus. Que des de la firma reclamada van respondre que tot això era normal en aquest tipus de moble, li ho van comentar i alhora li van mostrar la taula que tenien exposada del mateix fabricant i que estava en les mateixes condicions.

A continuació, es ressenya que es van posar de nou en contacte amb el fabricant, explicant-li les inquietuds relatades per la reclamant, i aquest els va respondre que no havien tingut mai cap problema amb aquesta mena de taules i que no podien oferir-se a fabricar una altra taula nova, ja que consideraven que el client no tenia motiu per queixar-se.

La part reclamada manifesta que el fabricant no accepta realitzar un segon canvi, perquè considera conforme l'objecte controvertit, i ofereix abonar 50 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 12 de novembre de 2019, a les 9.30 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 convenients 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 ha comparegut la part reclamant, que ha estat representada pel senyor [REDACTED], i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [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 efectua explicació detallada del procés d'adquisició de la taula, mitjançant catàleg, afegint que el vidre està fora, cau i que té dos nens petits. Mostra un tros de tintat de taula i unes fotografies, que s'incorporen a les actuacions. Manifesta que hi ha grapes i forats a la fusta, que aquesta no està acabada i que és un perill per als seus fills.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que se li retorni l'import abonat de 349,61 €.

La part reclamada manifesta que és una botiga de barri, que es tracta d'una taula compacta, que té nusos, i afegeix que el producte és conforme, una taula lacada en blanc. Manifesta que el tros de tintat de negre de la taula que s'ha aportat és pintat i està arrencat, i afegeix que li van canviar la taula, que ve amb cartró, protegida, amb suros i poliuretà. Que els va dir que li deixessin al restaurant al costat de casa. Que estava sense pintar. Que el vidre es mou una mica per col·locar el vidre o per treure'l. Afegeix que el fabricant ha lliurat 400 taules, sense cap incidència, des de Jaén, amb el cost que suposa, i manifesta que les grapes no són inconvenients, que el moble és així, i reitera que manté l'oferiment de 50 €.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que té la taula en una habitació, i afegeix que va demanar un canvi per altre producte, per motiu dels acabats, per seguretat, que no la utilitza però que no conserva l'embalatge de la taula. No és un fet controvertit entre les parts que la segona taula es va lliurar el dia 5/6/2018.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la primera reclamació és del dia 18/7/2018, atès que la queixa va ser presentada a l'establiment un parell de dies abans de presentar-la a l'OMIC.

La part reclamada manifesta que al catàleg detalla totes les especificacions, i afegeix que té un grapat mecànic, com els de tapisseria. Que el lliurament de la taula el va fer el seu germà; afegeix que el fabricant va accedir a canviar taula des de Jaén, que en els mobles lacats i compactes no es pot fer cap rectificació, i manifesta que és una taula que s'eleva, grapat com a calaix, que podria ser més polida, però que és un bon producte, compacte, de vidre i lacat”.

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 present actuacions arbitrals consta acreditat que amb data 3/4/2018 es va lliurar una taula, amb les condicions de venda, lliurament i garanties que es contenen a la factura aportada, i que va ser objecte de canvi, a càrrec del fabricant, i es va dur a terme el segon lliurament d'una taula idèntica a la primera subministrada amb data 18/7/2018.

Els articles 114 i següents 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, estableixen 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.

En les presents actuacions arbitrals no són fets controvertits entre les parts la data de la compra i les dates respectives dels dos lliuraments realitzats. La segona data de lliurament cal posar-la en



relació amb la data de presentació del full de queixa a l'establiment de la part reclamada, dos dies abans de presentar el document en seu administrativa.

Per tant, tot i ser dubtós que efectivament el producte no estigués conforme (la part reclamant manifesta que hi ha grapes i forats a la fusta, que aquesta no està acabada i que és un perill per als seus fills), no ho és, en canvi, que la part reclamada va oferir una solució que donava compliment al supòsit de manca de conformitat i que va ser acceptat per la part reclamant, mitjançant la garantia del fabricant, i que va iniciar-se una segona reclamació que aquest òrgan arbitral entén que no correspon a la manca de conformitat del producte.

En aquest mateix sentit, la part reclamant manifesta que considera que la taula té un vidre molt fi, fet que cal posar en relació amb les manifestacions de la part reclamada i l'ofertament de 50 €. Aquest òrgan arbitral considera que l'ofertament s'ha de formalitzar i atendre els possibles costos d'un canvi de vidre més gruixut.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

RECOLLIR l'ofertament de la part reclamada, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total 50 €.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 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 dugui a terme la devolució de l'import esmentat.

La part reclamada haurà d'ingressar la quantitat esmentada en el termini de 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.