

Exp. 0607/20

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una cadira de rodes, afegint que des de les primeres setmanes va tenir problemes per la seva deficient qualitat i acabats, agreujats amb el temps i amb motiu dels múltiples errors de disseny. La part reclamant sol·licita l'abonament de 2.100€, deixant la cadira de rodes a lliure disposició de la part reclamada. La part reclamada manifesta que es varen prendre les mides per a personalitzar la cadira de rodes, afegint que als dos mesos del lliurament de la cadira de rodes es varen fer revisions, afegint que el fabricant va realitzar una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant. 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 manifesta que va comprar una cadira de rodes, afegint que des de les primeres setmanes va tenir problemes per la seva deficient qualitat i acabats, agreujats amb el temps i amb motiu dels múltiples errors de disseny.

També manifesta que és usuari de diferents models de cadires de rodes d'aquest mateix fabricant, des de fa més de 20 anys, així com mai havia tingut tants problemes, llevat dels propis de desgast per ús; motiu pel qual i atesa la seva experiència amb aquest últim model adquirit, considera que és un producte insatisfactori, així com que la relació preu – qualitat, és molt desfavorable per a l'usuari i per al prestigi de la marca.

La part reclamant efectua una explicació detallada i exhaustiva de les deficiències i errors de disseny que considera que té la cadira de rodes objecte de controvèrsia, entre d'altres: que el xassís és flexible en excés i fa molt soroll en moviment en superfícies irregulars, que la pintura s'està aixecant en diferents punts, que les rodes són grans, així com que les rodes petites, quan s'agafa una mica de velocitat vibren molt i desestabilitzen tota la cadira, que el tapís del seient és molt senzill i la costura davantera

s'està desfilant, així com que els plàstics són poc resistents, i conclou que la cadira presenta errors de disseny i materials i acabats de poca qualitat.

La part reclamant aporta escrit de manifestacions sobre les seves consideracions de les deficiències i errors de disseny de la cadira de rodes; còpia de fotografies, àudios i vídeos; còpia de factures, còpia de correus electrònics; còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] còpia del test realitzat a la cadira de rodes pel servei tècnic de la marca, còpia de l'escrit de la part reclamada, de data [REDACTED], on es manifesta que la part reclamant no recull la cadira de la seva propietat, un cop aplicades les solucions adoptades; i còpia del correu electrònic enviat a la part reclamada, amb data [REDACTED] on manifesta que és cert que va triar la cadira, model i marca, que és usuari habitual dels serveis de piscina, per indicació mèdica, així com que sol·licita rebre només la quantitat de 2.100€, que es correspon a l'import total abonat menys l'ajut [REDACTED] arrodonit, atès que la part reclamada pot vendre la cadira, que ha estat reparada integralment.

La part reclamant sol·licita l'abonament de 2.100€, deixant la cadira de rodes a lliure disposició de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que és cert que la part reclamant ha utilitzat diferents models de cadires de rodes d'aquesta marca, atès que han tingut altres relacions comercials, des de fa més de 15 anys, quan el representant legal de la part reclamada, era tècnic ortopèdic en anteriors establiments, afegint que la part reclamant li va manifestar que el [REDACTED] li va oferir un ajut per a l'adquisició de la cadira.

La part reclamada també manifesta que, a la data de la compra, disset mesos abans de la primera reclamació, es varen prendre les mesures morfològiques per a la fabricació especial per a la part reclamant de la cadira, afegint que als dos mesos del lliurament de la cadira es varen fer revisions per tremolors en el xassís perquè les forquilles de les rodes davanteres oscil·laven lateralment.

També manifesta que després d'aquestes revisions inicials, la part reclamant va canviar les rodes per unes comprades a un establiment comercial, fet que no era recomanable per no ser accessoris del fabricant, i estant la cadira en el període de garantia.

La part reclamada manifesta que el deteriorament degut a l'òxid, s'atribueix a l'ús en piscina o mar, afegint que es va enviar la cadira al fabricant mitjançant l'importador, efectuant informe en el que el fabricant considera que la cadira era poc cuidada i sense

manteniments periòdics i freqüentant de manera molt diària algun lloc humit que contenia solució salina (piscina privada, pública o mar).

La part reclamada manifesta que les rodes de les que es queixa la part reclamant, varen ser comprades i canviades per ell mateix, en contra del seu assessorament tècnic, afegint que la part reclamant va adquirir un cadira lleugera d'alumini per un us normal, i no una cadira esportiva.

També manifesta que des del moment en què el fabricant va rebre la cadira de rodes, va informar que aquesta havia estat poc cuidada, sense haver-se fet els manteniments periòdics recomanats i havent estat de manera freqüent en espais humits, atès l'alt grau d'oxidació de la cadira, considerant que l'estat de la cadira, amb caràcter previ a la reparació integral realitzada, era degut a un mal ús, i no per defectes de disseny o la qualitat de les peces; si bé, tot i aquestes consideracions, reitera que el fabricant va realitzar una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de fotografies, còpia de prescripcions tècniques de models de cadires de rodes i còpia del test realitzat a la cadira de rodes pel servei tècnic de la marca.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, així com que la part reclamant retiri la cadira de rodes reparada integralment, i que té a la seva disposició en el seu establiment.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED], 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'avertiment 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 se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED], amb l'assistència jurídica de la lletrada [REDACTED].

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta a l'expedient,

i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, del seu últim escrit, reiterant la seva motivació i modificant l'import que es reclama. També efectua detallada explicació de les deficiències que considera té la cadira, a causa del disseny i els materials de baixa qualitat.

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les accions realitzades i que consten a les actuacions arbitral, reiterant que es varen prendre les mesures per a personalitzar la cadira, així com de les actuacions realitzades davant del fabricant, i les seves manifestacions que el deteriorament de la cadira era degut a l'ús indegut de la mateixa i no a defectes de disseny o qualitat, si bé, per deferència, es va procedir a la seva reparació i substitució de peces.

En aquest moment, a requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamada mostra la cadira de rodes objecte de la present controvèrsia, de la qual l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts compareixents explicacions de les incidències i actuacions realitzades i que consideren pertinents. No són fets controvertits entre les parts, que la cadira de rodes ha estat objecte d'una reparació integral, així com que un cop realitzada aquesta reparació, la cadira reuneix les característiques idònies per ser objecte de nova comercialització; havent estat la cadira reparada a disposició de la part reclamant en data [REDACTED]. La part reclamant manifesta que no ha fet cap intent d'anar a l'establiment de la part reclamada des de que va estar notificat que la cadira reparada pel fabricant era a la seva disposició.

La part reclamada explica que el consumidor decideix les mides, diàmetre i color de la cadira en el moment de la compra, afegint que es va desconsellar de manera expressa a la part reclamant, que realitzés el canvi de les rodes davanteres per unes que no fossin de la mateixa marca, però tot i així, la part reclamant les va canviar.

La part reclamant manifesta que s'ha trobat desemparat pel fabricant, no pel distribuïdor, coincidint a més amb la pandèmia i esperant per adquirir una altra cadira.

La part reclamada manifesta que es va tramitar la reclamació de manera molt ràpida, donant trasllat de la cadira al fabricant a través de l'importador, que va realitzar les millores per cortesia comercial i en un període curt, amb els transports inclosos a [REDACTED]

Es dona per concloua la audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3^a, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega 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 sopesar 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.

L'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant amb els errors de disseny de la cadira de rodes, i la deficient qualitat dels materials i acabats de la mateixa; i que cal posar en relació als fets no controvertits entre les parts que es varen prendre les mides per a personalitzar la cadira de rodes, així com el fet que als dos mesos del lliurament de la cadira de rodes, dins del termini de garantia, es varen fer revisions, efectuant el fabricant una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant.

En l'acte de l'audiència, l'Òrgan arbitral ha pogut efectuar examen visual de la cadira de rodes; no sent fets controvertits entre les parts, que la cadira de rodes ha estat objecte d'una reparació integral, així com que un cop realitzada aquesta reparació, la cadira reuneix les característiques idònies per ser objecte de nova comercialització; havent estat la cadira reparada a disposició de la part reclamant en data [REDACTED].

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text Refós de la Llei General per a la 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, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responnent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

Si bé, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat, és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé -article 116.1.

En les presents actuacions arbitral, consta acreditat que la part reclamant va efectuar un canvi de rodes originals, per unes rodes comprades a un establiment comercial, fet que no era recomanable per no ser accessoris del fabricant, i estant la cadira en el període de garantia; però tot i aquest canvi, als dos mesos del lliurament de la cadira de

rodes es varen fer revisions, realitzant el fabricant una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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 i l'examen visual de la cadira de rodes, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

La part reclamada, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, lliurarà la cadira de rodes objecte de la present controvèrsia, en el domicili de la part reclamant, i sense despesa a càrrec de la part reclamant.