

Exp. 0801/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va deixar a la part reclamada una jaqueta d'un vestit d'home per a la neteja d'unes taques, afegint que aquesta peça no tenia cap rascada ni desgast en la zona on havien intentat eliminar les taques sense aconseguir-ho. La part reclamant sol·licita que es lliuri la peça objecte de controvèrsia en perfectes condicions per ser utilitzada, o, de manera subsidiària, una indemnització pers danys. La part reclamada manifesta que el procés de neteja es va realitzar correctament, seguint les indicacions del fabricant, i afegeix que en l'albarà de lliurament de la peça ja es va fer constar que aquesta tenia rascades. 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 deixar a la part reclamada una jaqueta d'un vestit d'home per a la neteja d'unes taques, afegint que aquesta peça no tenia cap rascada.

També manifesta que la part reclamada va oferir-li realitzar una segona neteja, que no va aconseguir tampoc treure les taques, afegint que la part reclamada no li ofereix cap solució.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia d'albarà de lliurament de la peça, còpia de correus electrònics, còpia d'un rebut de data [REDACTED], on es detallen els preus d'una americana, pantaló i armilla fetes a mida i còpia d'informe tècnic realitzat per la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que es lliuri la peça objecte de controvèrsia en perfectes condicions per ser utilitzada, o de manera subsidiària, una indemnització pers danys.

La part reclamada manifesta que s'oposa a la reclamació plantejada atès que el procés de neteja es va realitzar correctament, seguint les indicacions del fabricant, i afegeix que en l'albarà de lliurament de la peça ja es va fer constar que aquesta tenia rascades.

La part reclamada aporta còpia d'informe tècnic.

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

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 per la senyora [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 es ratifica en les seves al·legacions, i manifesta que la seva pretensió és el lliurament de la peça controvertida en condicions òptimes per ser utilitzada, o una compensació que quantifica en 575€.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamada mostra la peça controvertida, de la que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina, acceptant la part reclamant en aquest moment, que un cop examinada la peça objecte de controvèrsia, es pot observar que aquesta ha quedat en condicions òptimes per ser utilitzada.

L'Òrgan arbitral, a la vista de que l'examen visual de la peça controvertida, i com a conclusió del resultat satisfactori de la neteja efectuada, decideix que en aquest acte es lliuri la peça controvertida a la part reclamant.

Es dona per conculsa la audiència.

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. La legislació preveu que pot ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no exigeix 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 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 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, essent l'examen visual de la peça objecte de controvèrsia, decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, i l'Òrgan arbitral ha pogut determinar quin és el dany concret que la part reclamant atribueix al procés de rentat i posterior planxat; consistent en què un cop examinada visualment la peça controvertida, la part

reclamant ha acceptat que aquesta ha quedat en condicions òptimes per ser utilitzada, i com a conclusió del resultat satisfactori de la neteja efectuada, li ha estat lliurada la mateixa a la part reclamant.

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 l'objecte controvertit, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada ha realitzat la prestació dels seus serveis de conformitat a la diligència i professionalitat requerida, havent estat retornada la peça controvertida a la part reclamant en perfectes condicions per ser utilitzada