

Exp. 0897/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va deixar dos pantalons per tenir a la part reclamada i que quan els va anar a recollir va comprovar que en un dels pantalons hi faltaven dos botons, així com que els dos pantalons havien encongit, li quedaven curts, amb un resultat final que els feia inutilitzables. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import pagat pel servei, amb un preu de 24€ per cada pantaló, i l'abonament de l'import per a la compra de dos pantalons nous, que quantifica en 49,95€, per a cada pantaló. La part reclamada manifesta que els serveis es varen prestar de manera correcta. 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 dos pantalons per tenir a la part reclamada i que quan els va anar a recollir va comprovar que en un dels pantalons hi faltaven dos botons, així com que els dos pantalons 'haviem encongit, li quedaven curts, amb un resultat final que els feia inutilitzables.

També manifesta que s'ha desplaçat quatre vegades a l'establiment de la part reclamada, així com haver efectuat diferents trucades telefòniques per demanar informació sobre la tramitació de la seva reclamació, afegint que la part reclamada no vol assumir la seva responsabilitat en els danys causats.

La part reclamant aporta còpia de fotografies dels pantalons, una d'elles amb el pantalons objecte de controvèrsia essent utilitzats, i còpia del càrrec en compte bancari del pagament dels serveis objecte de controvèrsia.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import pagat pel servei, amb un preu de 24€ per cada pantaló, i l'abonament de l'import per a la compra de dos pantalons nous, que quantifica en 49,95€, per a cada pantaló.

La part reclamada manifesta que els serveis es varen prestar de manera correcta, efectuant explicació detallada de les actuacions realitzades en la segona intervenció, que es va girar el pantaló del revés, es varen planxar les costures i aquestes van tornar al seu estat normal.

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'advertiment 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; amb l'assistència jurídica del lletrat senyor [REDACTED], 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 manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensions.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no disposa de la factura d'adquisició dels pantalons controvertits, afegint que creu que es va realitzar sobre el mes de [REDACTED], aportant en aquest moment còpia d'impressió de pantalla del mateix model publicitat pel centre comercial en la seva pàgina Web – consulta de data [REDACTED], còpia que és incorporada a les actuacions arbitral.

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, que els serveis es varen prestar de manera correcta, afegint que no els hi costa reposar els botons, que no és una pràctica habitual lliurar les peces sense botons, manifestant que tenen una caixa plena de botons a tal efecte.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra els pantalons, dels quals l'Òrgan arbitral en pren coneixement i els examina, manifestant la part reclamant que falten botons, així com que el problema principal és que aquests s'han encongit. La part reclamada manifesta que els pantalons eren descolorits, havent-se realitzat el tenyit, afegint que els pantalons no s'han encongit, que han estat planxats, així com que si s'haguessin encongit, les costures tindrien arrugues. També reitera que els botons no es van posar per descuit.

En aquest moment la part reclamant manifesta que les fotografies amb el pantaló posat varen ser realitzades a l'establiment, per acreditar que es varen encongir, efectuant explicació detallada de les diferents incidències ocorregudes, així com que la part reclamada li va manifestar que no tenien cobertura d'assegurança per aquest tipus de sinistres.

El lletrat de la part reclamant manifesta que no hi ha queixa del servei de tenyit realitzat, però que el servei no és útil, perquè no es poden utilitzar els pantalons, afegint que es demana el preu dels pantalons, a data d'avui, de conformitat a la prova documental aportada, així com que no es disposa de la factura dels pantalons perquè no és una obligació del consumidor.

També manifesta que no es pot aplicar la depreciació de les peces controvertides atès que el consumidor es veu amb la necessitat de comprar pantalons nous, així com que cal tenir en compte el temps empleat en el servei i les reclamacions realitzades, afegint que li varen fer provar els pantalons i li varen proposar de realitzar la reparació, però que quan va tornar a l'establiment, la part reclamada havia realitzat la reparació sense l'autorització de la part reclamant.

Es dona per concloua 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.

En les presents actuacions arbitral constata que es va contractar un servei de tenyit de dos pantalons, essent el fet controvertit si en aquest procés els pantalons es varen encongir, fet no acceptat per la part reclamada, i sense que en consti la data exacta i l'import de l'adquisició d'aquests dos pantalons, havent manifestat la part reclamant, a la pregunta de l'Òrgan arbitral i en l'acte de l'audiència, que no disposa de la factura d'adquisició dels pantalons controvertits però que creu que es va realitzar sobre el mes de [REDACTED]

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 alegacions 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 es el dany concret que la part reclamant atribueix al procés de tenyit dels dos pantalons.

En les presents actuacions arbitral, no és un fet controvertit l'objecte de la prestació dels serveis contractats, manifestant la part reclamant que no hi ha queixa del servei de tenyit realitzat, però que el servei no és útil, perquè no es poden utilitzar els pantalons,

atès que aquests s'han encongit, fet que la part reclamada no admet i que cal posar en relació a que l'Òrgan arbitral ha pogut examinar la peça, essent l'examen visual de la peça decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, determinant que cal estimar parcialment la reclamació, atès que no s'ha aportat prova suficient de l'adquisició inicial, del preu satisfet i de l'antiguitat de la peça; així com que el dany concret d'encongiment no fa les peces controvertides, totalment inutilitzables ni es pot atribuir l'encongiment, exclusivament al procés de tenyit realitzat, i per tant, la quantitat que es reconeix és l'import d'un pantaló i la devolució del 50% del preu del servei abonat, quedant els dos pantalons de la plena propietat de 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 parcialment la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada indemnitzarà a la part reclamant amb la quantitat total i per tots els conceptes de 73,95€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels cinc 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 procedeixi al pagament de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 73,95€ en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents al lliurament del compte corrent aportat, a la part reclamada.

Els pantalons objecte de controvèrsia quedaran de plena propietat de la part reclamant.