

**Exp. 0028/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va lliurar un terminal mòbil a part reclamada per a la seva reparació que no ha estat realitzada amb la diligència i professionalitat deguda, així com que al dia següent ja no funcionava. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat i la seva pantalla original i una indemnització, que quantifica en 350€. La part reclamada manifesta que va realitzar el servei de forma adequada i va lliurar el terminal reparat a 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 lliurar un terminal mòbil a la part reclamada per a la seva reparació que no ha estat realitzada amb la diligència i professionalitat deguda, així com que al dia següent ja no funcionava, afegint que no li ha estat retornada la seva pantalla original.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que les imatges aportades només acrediten la seva presència en l'establiment, però no que l'actuació professional hagi estat l'adequada.

La part reclamant aporta còpia de rebut i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat i la seva pantalla original i una indemnització, que quantifica em 350€.

La part reclamada manifesta que va realitzar el servei de forma adequada i va lliurar el terminal reparat a la part reclamant, afegint que aquesta es va personar a l'establiment el dia següent d'haver-li lliurat el terminal manifestant que el terminal no funcionava, afegint que aquest tenia la pantalla trencada, si bé se li va lliurar amb perfectes condicions i amb funcionament.

També manifesta que la pantalla trencada és degut a un fort cop o a la caiguda del terminal, afegint que la garantia del fabricant no cobreix danys a causa de cops o caigudes.

La part reclamada aporta còpia de gravació d'imatges i les observacions de l'establiment a l'apartat 6 del full oficial de reclamació.

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 dita vista, 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 pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED]

La part reclamant i la part reclamada es ratifiquen en les seves al·legacions i pretensions, afegint la part reclamant que en el terminal mòbil objecte de controvèrsia tenia els contactes dels seus pacients, afegint que els danys i perjudicis els quantifica en 350€, valor del terminal, del qual manifesta que no té factura de la seva adquisició atès que va ser un regal [REDACTED], aproximadament durant el mes de [REDACTED].

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que està en possessió de la pantalla objecte de controvèrsia, i a continuació la part reclamant l'examina i manifesta que no és la seva tapa, que no té el número de referència i que la seva era de més gruix; en contradicció amb les manifestacions de la part reclamada que assegura que es tracta de la pantalla de la part reclamant.

En aquest moment el President de l'Òrgan arbitral, manifesta que ateses les declaracions anteriors, la part reclamada pot disposar lliurement d'aquesta pantalla i no té l'obligació de guardar-la.

La part reclamada manifesta que l'import del servei va ser pagat, afegint que abans de lliurar i cobrar el servei, es mira i es posa en funcionament el terminal, i un cop acreditat el seu funcionament es realitza el pagament. En aquest moment la part reclamant manifesta que va estar esperant durant dues o tres hores, a que es realitzés la reparació, que va confiar en l'establiment reclamat i que després es va quedar sense dades i sense que el terminal objecte de controvèrsia funcionés correctament”

Es dona per conclosa la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, 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 amb conformitat a 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, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent d'interpretar-se les lleis de la forma més favorable per a la efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

IV. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atènyer-se 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.

V. 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.

En la present controvèrsia arbitral l'objecte de la prova és determinar si l'actuació de la part reclamada ha estat realitzada amb la diligència professional deguda, i que cal posar en relació al fet que en l'acte de l'audiència, ha estat objecte d'inspecció ocular la peça controvertida –pantalla i terminal, manifestant la part reclamant que no té còpia de la factura de la adquisició del terminal controvertit, atès que va ser un regal [REDACTED], aproximadament durant el mes de [REDACTED], afegint que els danys i perjudicis els quantifica en 350€, preu aproximat del valor de compra del terminal.

En aquest sentit, 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, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responent davant ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte, essent el problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat, és el relatiu a la seva prova.

En les presents actuacions arbitral, és un fet controvertit entres les parts, que el terminal fos lliurat en condicions de funcionament un cop realitzat els serveis objecte de controvèrsia, i que cal posar en relació a allò manifestat a l'acte de l'audiència i l'examen visual realitzat de la pantalla i del terminal objecte de la present controvèrsia, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret al reintegrament del cobrament realitzat per a la prestació dels serveis i per un import total i per tots els conceptes de 85€ i desestimar les altres pretensions de la part reclamant.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 85€.

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 procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** les altres pretensions de la part reclamant.