

**Exp. 0773/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha comprat un producte de mala qualitat, afegint que la part reclamada no vol retornar-li el preu abonat, fet que considera que és una estafa. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat. La part reclamada manifesta que s'ha verificat que el producte lliurat compleix amb les especificacions facilitades pel fabricant, sense que en resulti cap tipus de deficiència sobre el funcionament normal i esperat del producte controvertit. 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 ha comprat un producte de mala qualitat, afegint que la part reclamada no vol retornar-li el preu abonat, fet que considera que és una estafa.

La part reclamant aporta còpia de val descompte al seu favor lliurat per la part reclamada, còpia de la carta d'al·legacions de la part reclamada i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat.

La part reclamada manifesta que de conformitat al criteri del servei tècnic i l'examen tècnic del producte controvertit, realitzat amb presència de la part reclamant, s'ha verificat que el producte lliurat compleix amb les especificacions facilitades pel fabricant, sense que en resulti cap tipus de deficiència sobre el funcionament normal i esperat del producte controvertit.

També manifesta que tot i aquest resultat, s'ha ofert a la part reclamant poder canviar el producte per un altre o un val de compra pel valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments físics, de conformitat a les condicions generals de venda, considerant que és d'aplicació allò establert al Text refós de la Llei General de la Defensa dels Consumidors i Usuaris, per a vendes realitzades en establiments comercials oberts al públic.

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 convenients 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 no ha comparegut ni la part reclamant ni la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, 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. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. 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.

IV. 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.

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 processal haurà 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 les presents actuacions arbitral, no és un fet controvertit que la part reclamant ha rebut un val descompta per el valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments físics, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que es tracta d'una compra realitzada en un establiment físic.

El consumidor té dret a tornar compres realitzades online o mitjançant altres tipus de venda a distància (per telèfon, per correspondència o a un venedor a domicili) en un termini de 14 dies per obtenir el reembors íntegre, però si la compra es realitza en un establiment comercial no es reconeix el dret legal de tornar-los per canviar-los per d'altres o obtenir el reembors de l'import abonat —articles 65 i 92 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

Tanmateix, molts comerços de proximitat permeten voluntàriament als seus clients tornar o canviar els productes tot i que el contracte de compravenda es celebri amb la presència física simultània de la part reclamant i la part reclamada en l'establiment comercial de la part reclamada i com a política de bones pràctiques comercials, constant acreditat que la part reclamant ha rebut un val descompte pel valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments físics; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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:

## RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.