

Exp. 0090/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va portar un vestit d'home [REDACTED] fet a mida a la tintoreria reclamada per a efectuar una neteja, afegint que quan va anar a retirar les peces, la [REDACTED] havia estat extraviada. La part reclamant sol·licita la reposició de la [REDACTED] perduda per la part reclamada, per un import de 129,90€. La part reclamada manifesta que és cert que varen creuar la [REDACTED] objecte de controvèrsia amb la d'un altre client, i que quan la part reclamant la va anar a recollir no la tenien, afegint que han realitzat totes les actuacions possibles per poder localitzar la [REDACTED] extraviada. La part reclamada ofereix una compensació de 50€, atès que no consta acreditada l'antiguitat ni preu de la [REDACTED] extraviada.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va portar un vestit d'home [REDACTED] fet a mida a la tintoreria reclamada, per a efectuar una neteja, afegint que quan va anar a retirar les peces, la [REDACTED] havia estat extraviada.

La part reclamant aporta còpia de factura d'adquisició d'una [REDACTED] de data [REDACTED], i per import de 129,90€, còpia de resguard de lliurament de la peces objecte del servei de neteja a la part reclamada, de data [REDACTED] per import total de 24,80€, i un import de la neteja de la [REDACTED] controvertida de 4,90€, amb un total de 4 articles i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la reposició de la [REDACTED] perduda per la part reclamada, per un import de 129,90€.

La part reclamada manifesta que és cert que varen creuar la [REDACTED] objecte de controvèrsia amb la d'un altre client, i que quan la part reclamant la va anar a recollir no la tenien, afegint que han realitzat totes les actuacions possibles per poder localitzar la [REDACTED] extraviada.

També manifesta que inicialment se li va oferir pagar-li una de nova, però que varen sol·licitar que aportés la factura inicial, atès que la [REDACTED] extraviada no era nova, fet que la part reclamant no va acceptar, afegint que la part reclamant no aporta la factura de la [REDACTED] extraviada, per acreditar-ne el seu preu i la seva antiguitat.

La part reclamada ofereix una compensació de 50€.

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 celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, mitjançant representació de la senyora [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamada.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la representant de la part reclamant es ratifica en la seva pretensió i la prova documental que consta a l'expedient, realitzant les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

A la pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant manifesta que desconeix la data d'adquisició de la [REDACTED] objecte de controvèrsia, afegint que no tenia la factura i va tornar-la a comprar en el mateix establiment, manifestant que no es va realitzar cap abonament de la factura del serveis amb un total de 4 articles i per import total de 24,80€, i un import de la neteja de la [REDACTED] controvertida de 4,90€.

També manifesta que no pot acceptar l'ofertament de 50€ realitzat per la part reclamada, atès que el preu de la [REDACTED] extraviada es d'un preu molt superior, afegint que les [REDACTED] han estat comprades en el mateix establiment, i que la [REDACTED] extraviada probablement va ser adquirida l'any [REDACTED]

En aquest moment, l'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant perquè en el termini de dos dies presenti còpia de la factura de la [REDACTED] extraviada.

Es dona per conclosa la audiència.

En data [REDACTED] la part reclamant presenta escrit d'al·legacions manifestant que no disposa de la còpia de la factura requerida, atès que es tracta d'una factura simplificada, essent-li impossible aconseguir-la ja que no sol guardar-les i en no tenir cap dada de l'esmentada factura ni recordar la data exacta, no li va ser possible sol·licitar l'esmentada factura a l'establiment en el transcurs de temps atorgat.

També manifesta que en el seu moment ho va comentar a la part reclamada, afegint que la seva resposta va ser que comprés una [REDACTED] nova i els presentés la factura de l'esmentada compra, però que en veure l'import no es van voler fer responsables.

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, cuir 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 no és un fet controvertit que la [REDACTED] objecte de controvèrsia va ser extraviada per la part reclamada, que efectua un oferiment de 50€ per compensar la pèrdua, atès que no consta acreditat per la part reclamant el preu d'adquisició ni la seva antiguitat.

IV. 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 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 les presents actuacions arbitrals, en l'acte de l'audiència pública l'Òrgan arbitral va requerir a la part reclamant perquè en el termini de dos dies presents còpia de la factura de la [REDACTED] extraviada, havent manifestat que no disposa de la còpia de la factura requerida, ates que es tracta d'una factura simplificada, essent-li impossible aconseguir-la ja que no solc guardar-les i en no tenir cap dada de l'esmentada factura ni recordar la data exacta, manifestacions de la part reclamant que cal posar en relació al fet manifestat a l'acte de l'audiència per la representant de la part reclamant, en el sentit que no es va abonar cap dels serveis realitzats per import total de 24,80€, així com que no consta acreditat el preu d'adquisició i la antiguitat de la peça controvertida, considerant aquest Òrgan arbitral que a l'hora de compensar al reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, i per tant, la quantitat que es reconeix, al no disposar del preu d'adquisició i la seva data, és de 50€, més l'import no abonat pels serveis prestats per un import total de 24,80€.

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, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIO 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 50€.

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 a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 50€ en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.