

Exp. 0267/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un ordinador portàtil a la part reclamada que en pocs mesos de la seva adquisició ja va tenir deficiències en el seu funcionament, havent actuat dues vegades al servei tècnic de la marca, sense que hagi estat correctament reparat. La part reclamant sol·licita la substitució de l'ordinador portàtil. La part reclamada manifesta que la segona actuació del servei tècnic oficial va tenir lloc passats 8 mesos de la intervenció inicial, i en el segon any de garantia, afegint que es va diagnosticar un correcte funcionament de l'aparell. 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 comprar un ordinador portàtil a la part reclamada que en pocs mesos de la seva adquisició ja va tenir deficiències en el seu funcionament, efectuant explicació detallada de les mateixes, així com que es va enviar dues vegades al servei tècnic de la marca, sense que hagi estat correctament reparat.

També manifesta que el mes de [REDACTED] li va ser retornat l'ordinador portàtil reparat pel servei tècnic oficial de la marca, però que aquest continua presentant les mateixes deficiències que abans de la seva reparació, i sense que li sigui possible utilitzar l'ordinador.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factura i còpia dels albarans de les actuacions del servei tècnic.

La part reclamant sol·licita la substitució de l'ordinador portàtil.

La part reclamada manifesta que en la primera actuació del servei tècnic oficial de la marca es va restaurar el sistema operatiu sense canvi de peces, atès que l'ordinador va passar els tests de diagnosi.

També manifesta que la segona actuació del servei tècnic oficial va tenir lloc passats 8 mesos de la intervenció inicial, i en el segon any de garantia, afegint que es va diagnosticar un correcte funcionament, substituint el teclat i realitzant una actualització dels drives.

La part reclamada aporta còpia dels albarans de les actuacions del servei 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 l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [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 i les seves respectives pretensions, realitzant les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant posa en funcionament l'ordinador, del que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts exhaustives explicacions de les incidències ocorregudes, no sent fets controvertits ni la data de la compra ni que s'ha portat el portàtil dues vegades al servei tècnic. Es constata que el cursor de l'ordinador funciona correctament, mostrant una impressió de pantalla a mitja pàgina, així com un mal funcionament.

La part reclamada efectua explicació de les dues actuacions realitzades pel servei tècnic, de la reparació efectuada de software, havent-se canviat la placa base i el teclat en la segona reparació, afegint que els problemes podrien estar causats per una aplicació, un virus o un programa.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que tot i estar el portàtil en termini de garantia, la part reclamant no l'ha portat al servei tècnic per veure la incidència actual, afegint que no s'han negat mai a tramitar una nova actuació del servei tècnic, però que no s'ha sol·licitat cap altra actuació.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que durant aquest any ha utilitzat un ordinador antic, però que li funciona perfectament, afegint que per aquest motiu no ha utilitzat la garantia novament, portant el portàtil al servei tècnic, aportant còpia d'un escrit resum de les seves al·legacions, que s'incorpora a les actuacions arbitral.

La part reclamada manifesta que de l'examen visual realitzat del portàtil, es pot concloure que el problema actual que exposa la part reclamant no és una avaria, sinó que és una prestació de com es fa la impressió, afegint que deu ser una manca d'actualització. També s'acaba de comprovar que funciona el cursor.

En aquest moment, l'Òrgan arbitral posa de manifest, que el portàtil objecte de la present controvèrsia arbitral té la garantia vigent i per un termini de 10 dies, instant a les parts compareixents a tenir present els drets garantits mitjançant la garantia; així com la mateixa garantia i els seus terminis, de sis mesos, sobre la reparació concreta realitzada i des de la data de lliurament a la part reclamant del portàtil revisat pel servei tècnic.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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. 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 que 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.

IV. 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.

V. 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 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.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text refós de la Llei general per a la 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 l'usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responen davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

Si bé, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat, és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que tot i estar el portàtil en termini de garantia, la part reclamant no l'ha portat al servei tècnic per veure la incidència actual, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, a l'acte de l'audiència, en el sentit que mai s'ha negat a tramitar una nova actuació del servei tècnic oficial de la marca, però que la part reclamant no ha sol·licitat cap altra actuació, així com el fet que l'Òrgan arbitral ha pogut examinar visualment l'objecte controvertit.

En aquest mateix sentit, no sent fets controvertits ni la data de la compra ni que s'ha portat el portàtil dues vegades al servei tècnic oficial de la marca, havent-se constatat a l'acte de l'audiència pública, que el cursor de l'ordinador funciona correctament, mostrant una impressió de pantalla a mitja pàgina, com un mal funcionament; considerant aquest

Òrgan arbitral, que procedeix desestimar la reclamació, així com i atès que el portàtil objecte de la present controvèrsia arbitral té la garantia vigent i per un termini de 10 dies, requerir a la part reclamada, en el sentit que lliuri tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca una nova gestió de diagnosi de l'avaría, i dins del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar l'ordinador portàtil, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.

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 les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència i l'examen visual de l'ordinador portàtil controvertit, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

RECOLLIR l'oferiment de la part reclamada, en el sentit que lliurarà tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca, una nova gestió de diagnosi de l'avaría, dins del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar l'ordinador portàtil, si es possible i/o necessari, i la part reclamant en té interès actualment.