

Exp. 0268/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va portar a reparar al servei tècnic de la marca un telèfon mòbil en període de garantia, afegint que va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar degut a que no va rebre cap resposta, ni se li va indicar si s'optava per la reparació o la substitució. La part reclamant sol·licita el canvi del terminal per un aparell nou. La part reclamada manifesta que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva. La part reclamada ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnòstic de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia.

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 a reparar al servei tècnic de la marca, mitjançant de la part reclamada, un telèfon mòbil en període de garantia i li van dir que trigaria aproximadament sis setmanes en reparar-se, afegint que després d'efectuar diverses reclamacions per correu electrònic i per telèfon, sense obtenir cap resposta, i sense que se li indiqués si s'optava per la reparació o la substitució, motiu pel qual va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar.

La part reclamant aporta còpia de la factura, còpia dels albarans d'ordre de reparació i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita el canvi del terminal per un aparell nou.

La part reclamada manifesta que el terminal mòbil objecte de controvèrsia va ser adquirit el mes de [REDACTED] afegint que el mes de [REDACTED], la part reclamant va notificar que l'aparell no funcionava correctament, essent remès al servei tècnic oficial de la marca, per valorar si era procedent realitzar la reparació.

També manifesta que el mes de [REDACTED], al no estar encara reparat el terminal mòbil, la part reclamant va sol·licitar el retorn del mateix, sense la seva reparació.

La part reclamada aporta còpia de la factura, còpia dels albarans d'ordre de reparació i còpia de correus electrònics.

La part reclamada ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia.

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; 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.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra el terminal mòbil, del que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina, mostra la pantalla tàctil, amb el telèfon en marxa, però no funciona la pantalla; 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, havent sol·licitat la part reclamant la devolució del terminal sense reparar amb data [REDACTED]

La part reclamant manifesta que se li va informar que la reparació es faria en sis setmanes, així com que prèviament seria informat de l'avaría detectada, però que durant nou setmanes no va rebre cap notícia, ni se li va indicar si s'optava per la reparació o la substitució.

La part reclamada manifesta que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva, així com que va coincidir en un moment de problema de disponibilitat de xips, pandèmia i ERTES, així com que el servei tècnic oficial de la marca li va demanar d'enviar l'IMEI.

La part reclamada manifesta que ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, atès que no solen tenir aquesta demora en la realització del diagnòstic tècnic de l'avaría, i la seva possible

reparació, afegint que les possibles causes de la avaria poden ser vàries: humitat, líquids, calor, etc.

La part reclamant manifesta que té interès en què es gestioni la reparació en garantia del terminal controvertit, afegint que actualment utilitza un telèfon amb 7 anys d'antiguitat, considerant que el terminal funcionava bé i és un bon telèfon.

Es dona per conclosa l'audiència.

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 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, responent 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 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 atesa la demora en la diagnosi de la possible avaria del terminal mòbil controvertit, la part reclamant després d'efectuar diverses reclamacions per correu electrònic i per telèfon, sense obtenir cap resposta, i sense que se li indiqués si s'optava per la reparació o la substitució, va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva, així com que va coincidir en un moment de problema de disponibilitat de xips per causa de la pandèmia i dels ERTES, així com que el servei tècnic oficial de la marca li va demanar d'enviar l'IMEI.

En aquest mateix sentit, la part reclamada ha manifestat que ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, atès que no solen tenir aquesta demora en la realització del diagnòstic tècnic de l'avaría, considerant l'Òrgan arbitral, que procedeix estimar parcialment la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 134,98€, així com recollir l'ofertament 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, encara que

estigui fora del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar el terminal, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 134,98€.

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 quantitat 134,98€, en el termini màxim de 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

El terminal mòbil quedarà de plena propietat de la part reclamant.

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, encara que estigui fora del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar el terminal, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.