

LAUDE

Exp. 26/2023

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

FETS I AL·LEGACIONS

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir un ciclomotor i que sempre ha tingut problemes d'engegar i arrencar i que ha tingut quatre reparacions, que li han suposat estar sense vehicle llargs períodes de temps. La part reclamant demana en la seva reclamació inicial com a pretensió la devolució de l'import.

L'empresa reclamada al·lega que ha assumit el cost de les reparacions, per estar les deficiències afectades per una campanya d'anomalia de fabricació, també prorroga la garantia legal amb un període de garantia addicional d'un any, que comprèn sis mesos més atorgada per la marca i sis mesos més concedida pel taller.

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data [REDACTED] a l'Agència Catalana de Consum i amb entrada el [REDACTED] al registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a un ciclomotor [REDACTED] que en el període de tretze mesos a partir de la compra ha tingut tres reparacions que a la demandant li han suposat estar sense el vehicle uns tres mesos, adjunta les factures de les tres reparacions. Reclama la devolució del import del vehicle ja que encara es troba en garantia.

La part reclamant adjunta la factura de data [REDACTED] (import 81,86€), on es substitueix el kit injector, la factura de data [REDACTED] (import 92,63€) de la primera revisió, i la factura de data [REDACTED] (import 49,63€) on indica que el ciclomotor tarda en arrencar i l'indicador de la benzina no funciona bé.

L'empresa reclamada en el seu escrit de data [REDACTED] a través del qual accepta la mediació, indica que consultant amb el fabricant [REDACTED] ha assumit el cost de les reparacions i donen a la part reclamant 6 mesos de garantia addicional al vehicle. La part reclamada, com a concessionari, ofereix uns altres 6 mesos d'ampliació de garantia.

L'empresa reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED], accepta l'arbitratge proposat i formula al·legacions, indica que aquest model de ciclomotor estava afectat per una

campanya d'actualització tècnica de la bomba de combustible, segons la comunicació tècnica de marca que acompanya, de data [REDACTED], que en produir-se la avaria encara no estava detectada. El fabricant en detectar que hi havia un problema general, va treure una campanya per substituir les bombes de la benzina defectuoses en un lot de vehicles indicats, segons l'informe del fabricant que s'adjunta (comunicació tècnica [REDACTED]). Es descriu el mode operatiu d'intervenció i s'indica la necessitat d'actualitzar els vehicles en stock i també els vehicles en circulació en la primera ocasió possible. Referent a la segona avaria, expliquen que també era una anomalia de fàbrica, en aquest cas al no ser un cas general el fabricant no va treure cap campanya però si es va concedir la garantia.

La part reclamant en el seu escrit de data [REDACTED] manifesta no estar d'acord amb les al·legacions presentades per la part reclamada.

AUDIÈNCIA:

Compareixen ambdues parts.

Preguntada la part reclamant sobre quina és la seva pretensió, aquesta manifesta que és que li sigui retornat l'import i explica que va adquirir un ciclomotor nou que ha entrat quatre vegades al taller en el període d'un any i que encara continua presentant el mateix problema al encendre's i a l'arrancada i que després dels intents surt amb massa força.

L'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant si es disposa de la factura d'adquisició del ciclomotor i es presenta a continuació per la part reclamant, mostrant-se la còpia del contracte de comanda de data [REDACTED] del vehicle ciclomotor [REDACTED] i import 1.999,01, que es registra d'entrada i s'incorpora a les actuacions. S'afegeix el certificat de pre-lliurament del vehicle amb número de sèrie [REDACTED], de data [REDACTED] i les condicions generals de la garantia comercial.

La part reclamada manifesta que no té constància de cap avararia des de la darrera reparació realitzada el passat [REDACTED]

A continuació, el representant de la part reclamada mostra als presents una bomba similar i realitza una explicació tècnica detallada de l'avaría, que no es pot detectar a priori el defecte ni preveure quan tornarà a fallar, entenen en tot moment el perjudici que suposa per a la part reclamant. També reconeix que durant molt de temps es van realitzar diversos canvis al ciclomotor que no van solucionar el problema fins que es va adonar la part reclamada que hi havia una remesa sencera que presentava aquest defecte al motor. Per aquest motiu proposa a la part reclamant perllongar sis mesos més la garantia. Es

tracta d'anar canviant aquest element les vegades que calgui fins a trobar el que funcioni de forma idònia, que no és possible testar-ho prèviament. Explica que en aquest cas l'empresa pensava que s'havia solucionat, que només s'ha substituït aquest element una vegada.

La part reclamant reitera que l'avaria encara persisteix i que és intermitent, de tal manera que no sap mai quan es reproduirà novament el problema. Afegeix que el problema sempre si l'ha presentat en el moment d'encendre el motor i que no li ha passat mai durant la conducció. També indica que fa un ús diari del ciclomotor ja que l'utilitza per desplaçar-se a la feina i que algunes vegades, a causa d'aquesta avaria, ha hagut de costejar-se un transport alternatiu.

La part reclamada afirma que hi ha hagut vegades que ha hagut de canviar el motor fins a dues vegades perquè la deficiència té l'origen en una remesa defectuosa i que això fa que, en algunes ocasions, hagin rebut motors defectuosos com a nous, però també indica que els altres casos ja han estat solucionats, sent aquest cas el més problemàtic. També afegeix que no té constància que la marca hagi retornat mai cap ciclomotor per defectes ni que cedeixi un ciclomotor de substitució per a casos com aquests.

Preguntades ambdues parts per l'Òrgan arbitral sobre el pagament de les factures del taller, no és un fet controvertit, segons manifesten, que la part consumidora només ha pagat l'import de la revisió, sent les altres factures sense càrrec per la part reclamant.

La part reclamant explica que el ciclomotor ha recorregut actualment entorn a 4.000 km.

L'Òrgan arbitral pregunta a les parts si és possible arribar a concloure un acord formalitzant un laude conciliatori.

La part reclamada manifesta que s'està en disposició i així s'ofereix, de prorrogar un any el període de garantia legal, que integra 6 mesos de garantia extra que afegeix la marca i 6 mesos de garantia que afegeix el taller, i que concreta en una ampliació de la garantia que cobrirà el ciclomotor fins el [REDACTED]

La part reclamada ofereix també les dues següents revisions periòdiques sense despesa de taller a la part reclamant, corresponents a la revisió dels 5.000 km i la de manteniment als 10.000 km.

El representant de la part reclamant explica que no va haver vehicle de substitució durant les llargues estades al taller per a la reparació, perquè es disposava de motocicleta i no de ciclomotor i per la necessitat de permís de conducció de la reclamant no se li va poder cedir.

El representant de la part reclamada assegura que sempre es disposarà d'un ciclomotor de substitució a càrrec de la part reclamada per facilitar que es pugui portar el vehicle al taller les vegades que calgui per a procedir a les reparacions i substitucions objecte d'aquesta controvèrsia i amb la confiança de que la part reclamant pugui disposar a diari de l'ús d'un ciclomotor per a les seves activitats quotidianes.

D'aquesta manera, la part reclamant tindrà a la seva disposició un vehicle de substitució mentre el ciclomotor estigui ingressat al taller per al subministrament de la peça defectuosa o altres i fins a trobar aquella que funcioni i solucioni de manera idònia les deficiències constatades. Així, es formalitza el compromís que es facilitarà el vehicle de substitució mitjançant les alternatives que calgui: bé matriculant un, amb suport de la xarxa de tallers, un de tipus vehicle de kilòmetre 0, o mitjançant empresa de lloguer, sense cost per a la part reclamant..

La part reclamant accepta l'oferta anterior realitzada per la part reclamada.

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 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 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.

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 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.

VI. 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.

VII. En les presents actuacions arbitrals, ha resultat provat mitjançant la documental aportada en aquest expedient i confirmat per ambdues parts que l'origen de la reclamació està en què el bé adquirit presenta un defecte de fabricació i requereix, segons la comunicació tècnica del fabricant ██████ de data ██████ posterior a l'adquisició del vehicle amb contracte de ██████ la substitució de la bomba de combustible, per trobar-se una remesa defectuosa. La marca realitza el reemborsament del material i el temps de treball de taller ocupats. L'altra avaria que es descriu per la reclamada en el seu escrit d'acceptació de l'arbitratge, de ██████ que es diu, que és també una "anomalia que han tingut algunes unitats, en la que el seient de vàlvula no s'ajusta del tot bé i amb el temps el motor deixa de tenir compressió, i que si li va canviar també el cilindre per a assegurar una reparació òptima, en aquest cas al no presentar-se en tantes unitats la marca no va treure campanya però sí que es va concedir en garantia."

La marca en la seva comunicació tècnica indica als concessionaris i centres d'assistència tècnica la necessitat d'efectuar la intervenció de la substitució de la bomba de combustible en un lot de vehicles indicats, en el que es comprèn el model que és objecte d'aquesta controvèrsia. La marca demana que s'identifiquin els vehicles i s'actualitzin els que estan en stock i els que circulen a la primer ocasió possible.

En aquesta reclamació s'ha constatat que no s'han corregit les deficiències, no ha havent estat substituïda la peça defectuosa fins la data per haver estat canviada només en una ocasió, i la impossibilitat manifestada per la part reclamada de testar a priori el seu funcionament, no sent possible detectar la continuació de la deficiència fins després de la seva instal·lació amb un funcionament continuat.

Per altra banda, segons l'exposat per la part reclamant, la dificultat de compatibilitzar les llargues estades al taller, mentre es subministra i repara l'element de la bomba de combustible, i la necessitat de la reclamant de l'ús diari del vehicle per a la seva activitat no van possibilitar més intervencions per aconseguir la solució de la deficiència de l'engegat i arrencament del ciclomotor.

VIII. Per solucionar de manera definitiva aquest problema tècnic, en l'audiència les parts han adoptat l'acord, que s'eleva a laude conciliatori, establint els termes que garanteixen les intervencions necessàries en taller i les substitucions de peces que calgui fins a que s'instal·li aquella que permeti un funcionament garantit i òptim del ciclomotor.

Es possibilita, segons l'acordat per les parts la tranquil·litat per a la consumidora de fer l'ingrés del vehicle al taller a canvi de la disposició immediata d'un ciclomotor de substitució. Tot allò, en consideració a les seves cobertures de garantia i les estades de llarga durada del vehicle que s'han produït anteriorment al taller i que només s'hagi procedit a un sol canvi de la peça defectuosa senyalada en la campanya de la marca, no havent-se intentat més canvis fins a trobar la bomba de combustible de funcionament òptim.

IX. Les parts han assumit així en aquest laude conciliatori un compromís, que integra les voluntats de la marca, el distribuïdor i la part consumidora, reconduint la relació de consum a una bona pràctica d'atenció al client. A les obligacions legals de garantia, s'incorpora una ampliació en concepte de garantia comercial, que en aquest cas, s'entén com una atenció prou ben meritada i deguda per a l'espera pacient de la part reclamant i pels antecedents descrits en les actuacions d'aquesta reclamació.

En execució d'aquest laude, i d'acord amb el que estableix l'article 59 bis, 1.m) del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, que aprovà el text refós de la Llei General de defensa dels consumidors i usuaris, la part reclamada substituirà, repararà i prestarà també els serveis de manteniment que han paccionat per complir i garantir les especificacions d'un estàndard de bon funcionament del bé adquirit que redunda en la reputació de qualitat de marca, que ben segur és objectiu de la seva missió empresarial.

Amb la resta de circumstàncies que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECONÈIXER l'acord adoptat per les parts que recull el següent:



La part reclamada es compromet i la part reclamant accepta:

- Prorrogar un any el període de garantia legal, que integrarà 6 mesos més de garantia que afegeix la marca i 6 mesos més de garantia que cobreix el taller, i que es concreta en una ampliació de la garantia fins el [REDACTED]
- La part reclamada realitzarà les dues següents revisions sense despesa de taller a la part reclamant, corresponents a la revisió dels 5.000 km i la de manteniment als 10.000 km.
- La part reclamant podrà portar el ciclomotor al taller les vegades que calgui per solucionar de forma definitiva les correccions de les deficiències tècniques objecte d'aquesta controvèrsia i disposarà d'un ciclomotor de substitució durant l'estada en reparació al taller, sense càrrec per la consumidora.
- Es formalitza el compromís que es facilitarà el ciclomotor de substitució mitjançant les formes alternatives de que es disposi, ja sigui matriculant un, recorrent a la xarxa de tallers, amb vehicle de kilòmetre 0 o mitjançant empresa de lloguer, sense càrrec per a la consumidora.