

Exp. 0053/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar uns mobles a la part reclamada amb el transport i el muntatge inclosos. Indica que presenten deficiències: el calaix superior i la porta del mig de l'armari s'encallen. Les solucions que li proposa la part reclamada, tallant la porta, modifiquen l'estètica del moble. La seva pretensió és que es corregeixi de tal forma que es pugui obrir el calaix i l'armari en l'ordre que sigui sense que afecti la seva estètica i funcionalitat.

La pretensió de la part reclamant és fer una porta nova, retallant la seva mida en 4 o 5 mm, sense cost per la reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data [REDACTED] [REDACTED] i amb registre d'entrada el [REDACTED] [REDACTED] en relació a un moble integrat per un armari de tres portes i sis calaixos i que un cop muntat es constata que el calaix superior i la porta del mig s'enganxen.

La part reclamant demana que li arreglin de manera que la solució no afecti la seva funcionalitat i estètica. Explica que el que la part reclamada proposa és canviar la porta per una més curta. S'adjunta comprovant de la comanda núm. [REDACTED], justificants de pagament i còpia de correus electrònics enviats a la part reclamada.

La part reclamada va acceptar l'arbitratge en el seu escrit presentat en data [REDACTED]

L'empresa reclamada en aquest escrit d'al·legacions de data [REDACTED] explica que el fet que el calaix i la porta obertes freguin es deu al disseny de la guia del calaix, que quan està estant obert, i per tal de que quedi pla, l'aixeca una mica. Afirma que l'única solució seria fer la porta entre 4 i 5 mm més curta.

L'empresa reclamada adjunta un escrit del fabricant del moble, [REDACTED] en la que explica que aquesta incidència no és un defecte, perquè normalment no es tenen oberts els dos elements a la vegada (calaix i porta). La causa de que el calaix fregui és que la tirada de la guia està realitzada amb inclinació perquè els calaixos sempre es mantinguin tancats. Per evitar això, hauria d'haver un excés de tolerància entre el calaix i la porta que no harmonitzaria amb la resta de components frontals de l'armari.

La part reclamant en correu electrònic de data [REDACTED] reitera que no està conforme amb la proposta de la part reclamada de tallar la porta. Adjunta missatges de Whatsapp amb la part reclamada, fotografies de com van quedar els mobles i diversos correus electrònics.

AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts a l'audiència.

No és un fet controvertit que l'import del moble, de 2.510 €, ha estat pagat en la seva integritat per la part reclamant i així ho manifesten les parts.

La part reclamant exposa que la porta i el calaix freguen quan estan els dos oberts, cosa que no succeeix en altres mobles d'iguals característiques com els que ha anat a examinar en altres botigues del barri. Demana que s'arregli el moble sense que l'estètica d'aquest es vegi afectada. A continuació, mostra un vídeo on es veu que la porta de l'armari i el calaix freguen.

La part reclamada explica que el fabricant ha motivat que aquest fet és normal i que és degut a que les guies del calaix, en el seu tram final, l'aixequen per evitar que caigui. Han buscat un altre tipus de guia per evitar aquest fet però no l'han aconseguit. S'indica que els mobles que ha vist la part reclamant en una altra botiga són d'un fabricant diferent. Es realitza l'oferiment de provar d'inclinar una mica la guia del calaix per intentar evitar que es toqui amb la porta de l'armari. Es diu que aquest producte es ven tal com arriba de fàbrica, de manera estandarditzada, i que no hi ha hagut reclamacions anteriorment. S'entén que no és indispensable tenir obertes simultàniament la porta i el calaix, perquè els dos elements tenen un funcionament independent. [REDACTED] fàbrica ha confirmat que és un producte correcte, que no precisa cap correcció. En

relació a la comparació amb productes d'altres botigues que al·lega la part reclamant, no són del mateix fabricant ni tampoc de la mateixa relació qualitat preu.

La part reclamada indica que s'ha parlat amb el cap tècnic del fabricant i que hi ha la possibilitat de solucionar-ho canviant la frontissa, tallant 3 mm. I aixecant les guies per darrera. Aquest canvi que es proposa trigaria entre quinze i vint dies en fer-se, ja que depèn del fabricant del moble. Detalla que les solucions possibles són: pujar les portes; tallar les portes i que s'ha intentat trobar guies diferents.

Les parts, a continuació estableixen les bases per a una correcció del producte.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que es corregeixi. Afegeix que no accepta que es tallin peces ni que es facin forats a la porta. Li sembla correcta la solució tècnica de l'intent de modificar la guia del calaix. També, accepta que es modifiqui en 3 mm la porta, però reitera que no admet la possibilitat de provar-ho desplaçant la porta original, ja que s'haurien de fer forats per tornar a fixar les frontisses.

La part reclamant reitera que vol que es pugui obrir la porta de l'armari i el calaix a la vegada sense que freguin.

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. Els drets s'hauran d'exercir conforme 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.

III. 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.

IV. 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 alegacions 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.

V.- El dret de la consumidora l'és a la reparació o substitució del bé, a tenor de l'article 117 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprovà el Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, altres lleis complementaries, de conformitat a la aptitud habitual del bé moble lliurats. Els actes de consum han de tenir cobertura en conformitat amb les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors que estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari que obliguen al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

VI.- En les presents actuacions arbitrals les parts han manifestat la seva voluntat coincident en aplicar les correccions necessàries en el moble adquirit per aconseguir que no fregui el calaix amb la porta de l'armari, mantenint-se la funcionalitat i estètica del conjunt.

La part reclamant ha manifestat que la seva pretensió és que es corregeixi la deficiència de fregament del calaix i la porta de l'armari i la part reclamada ha acceptat procedir a les modificacions per aconseguir-ho.

La part reclamant ha indicat les pautes que són del seu interès en la intervenció tècnica que es proposa en el moble i que ha acceptat la part reclamada. Així, les parts han acordat que no es tallin peces ni es facin forats a la porta. Es podrà modificar la guia del calaix. També, es podrà modificar en 3 mm la porta, amb el límit de no desplaçar la porta original, per evitar fer forats per tornar a fixar les frontisses.

La part reclamant reitera que la seva pretensió és que es pugui obrir la porta de l'armari i el calaix a la vegada sense que freguin.

En aquest sentit, ha estat acreditada, de manera sobrada, la bona fe i confiança manifestada per les parts i la seva intenció coincident en solucionar la controvèrsia. Així, les parts tenen com objectiu comú harmonitzar la funcionalitat i l'estètica del moble adquirit per tenir la satisfacció de una clienta en aquest establiment de proximitat, ubicat en el mateix carrer i a una distància d'escassos metres del domicili de la part reclamant.

Es pren en consideració que les parts són en curs de solucionar el problema del fregament de les peces del moble, havent estat exposats els termes de les solucions tècniques possibles, manifestades, fonamentades i valorada la seva viabilitat per les parts i el Col·legi arbitral.

Per l'anterior, l'Òrgan arbitral ha valorat i ha conclòs, en el moment actual de l'examen de les proves en la vista, que l'estat del moble és correcte per complir amb la seva funció prevista, no sent imprescindible l'obertura simultània de la porta i el calaix. En conseqüència, s'ha de concloure desestimar la petició de la reclamant d'arranjament i, per altra banda, valorar de forma positiva l'acord al que arriben les parts per millorar el moble amb les solucions que pacten.

La decisió resolutòria en aquest laude manté un contingut material satisfactori per a la reclamant perquè les parts han manifestat la seva voluntat concurrent de col·laborar en adaptar les solucions per millorar el marge de tolerància de la separació visible entre les peces i/o la substitució de guies per permetre l'obertura simultània del calaix i la porta de l'armari. La part reclamada ha indicat que aquesta millora es realitzarà en un temps prudencial, explicant que el període de subministraments pel fabricant és entorn a uns quinze o vint dies.

A la vista de l'anterior, el Col·legi arbitral ha encomiat en la vista la confiança i bona fe de les parts per a aconseguir satisfacció per l'adquisició del moble.

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:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

RECOLLIR l'ofertament de la part reclamada i acceptat per la part reclamant per adaptar el moble per permetre l'obertura del calaix i la porta de l'armari de manera simultània, amb la més mínima incidència de perjudici estètic possible i en un temps immediat prudencial, tenint en consideració el subministrament del material, estimat entorn a 20 dies.

RECONÈIXER i encomiar l'esforç, confiança i bona fe de les parts per aplicar, de manera consensuada i pautaada, les millores tècniques en el moble objecte de la controvèrsia.