

**Exp. 0062/23**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que va portar a la joieria una medalla per esborrar un gravat i afegir un nou, i que es va rebaixar més del normal. La seva pretensió és la compensació pel valor sentimental de la medalla.

La part reclamada al·lega que se la va advertir, trucant a la part reclamant, que s'havia de rascar molt amb risc de foradar-se perquè la peça era buida per dins i que va acceptar i que el resultat final és correcte i la peça està íntegra. S'afegeix que la polidora separa la pols resultant del treball i que aquesta es queda en una bossa que poden facilitar a la reclamant.

La seva pretensió és la desestimació de la reclamació.

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] en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el [REDACTED] en la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació amb el tractament a una medalla per realitzar un nou gravat, esborrant l'anterior.

La part reclamant reconeix que va portar una medalla a la part reclamada per tal que esborressin un gravat i n'afegissin un de nou i que la part reclamada va contactar amb ella de manera telefònica per comunicar-li que, degut a la profunditat de les lletres gravades, calia rascar més del que era normal, i que tot i així va decidir seguir amb el procés.

Afirma que quan va anar a recollir la peça aquesta no es trobava en un estat correcte ja que a la part de l'anella de penjar presentava un gruix acceptable, i en canvi en l'altra, havia quedat excessivament fina, i que per tant, es va rascar en aquesta banda més del que convenia. Explica que el valor de la medalla és més sentimental que no pas econòmic i que les persones de la botiga que la van atendre també van poder comprovar que la medalla no es trobava en bon estat després del procés de gravat.

La part reclamant sol·licita una compensació pel valor sentimental de la peça i reclama saber que se n'ha fet de l'or extret en excés de la medalla objecte de la reclamació. La

part reclamant aporta còpia de factura del servei de reparació de la medalla i fotografies del resultat en la peça.

La part reclamada en data [REDACTED] presenta escrit d'acceptació de la mediació i l'arbitratge i presenta al·legacions afirmant que la part reclamant va ser informada que el gravat que volia esborrar era molt profund i que calia rebaixar la peça bastant per poder-lo eliminar i deixar la medalla llisa. Afirmar que també se li va comunicar que la peça era buida per dins i que hi havia el risc que es foradés, però que no va passar i que, tot i les explicacions donades a la part reclamant, aquesta va acceptar seguir amb el procés d'eliminació del gravat. Respecte a que se n'ha fet de l'or extret, la part reclamada afirma que la polidora aspira la pols que el metall genera durant el procés i que aquesta queda guardada en una bossa i que si la part reclamant ho sol·licita li poden facilitar la bossa amb la pols perquè comprovi que és el que s'ha extret de la peça controvertida.

## AUDIÈNCIA

La part reclamant exposa que la feina que va encarregar a la part reclamada consistia en eliminar un gravat d'una medalla, per posteriorment, gravar-ne un de nou, i que el resultat de tot plegat és que es va polir més del compte. Afirmar que li van avisar que el gravat era profund i que calia llimar bastant, però que els va comunicar que es realitzés la feina de totes maneres. Explica la part reclamant que un cop va anar a buscar la peça controvertida no es va adonar de l'estat en què aquesta es trobava i que va a ser posteriorment, quan la seva filla li va fer veure que la peça estava deteriorada.

En aquest punt, la part reclamant mostra la peça per a la seva inspecció visual per part del l'Òrgan arbitral i de la part reclamada i novament expressa que es va llimar en excés quedant molt més polit d'un costat que de l'altre.

La part reclamant assegura que la medalla és de l'any [REDACTED] i que el seu valor és sentimental, que no li interessa la pols de l'or que s'hagi pogut generar en el poliment de la peça i que vol una compensació pel dany causat.

A la pregunta formulada per l'Òrgan arbitral sobre en quant quantifica la part reclamant la compensació a rebre, respon que no ho sap, ja que el valor de la peça és sentimental, que la medalla havia estat de la seva mare, ja difunta, i que havia de ser un regal per a la seva filla. La part reclamant prefereix que sigui l'Òrgan arbitral qui determini la quantia de la compensació reclamada.

La part reclamada explica que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar-lo calia polir molt la peça, i que això es va avisar a la part reclamant, i que aquesta tot i això

ho va acceptar. Tot seguit la part reclamada exposa com funciona el procés de poliment i reconeix que va quedar més polit d'un costat que de l'altre. Afegeix també que la medalla per dins està buida, i que hagués pogut passar que aquesta s'hagués trencat durant el procés de poliment, però que afortunadament no va passar.

La part reclamant nega que al medalla estigui buida per dins i afirma que no se li va comunicar res sobre el risc de trencament de la peça.

L'oferiment de la part reclamada és extreure l'or que s'ha polit de la pròpia màquina, afegint que no hi ha disposició a acceptar res més perquè la part reclamant va acceptar el risc. Tampoc accepta, a pregunta de l'Òrgan arbitral, oferir cap altre tipus de bonificació o compensació.

La part reclamant no accepta l'oferta formulada per la part reclamada consistent en el retorn de la pols de l'or extret de la medalla i tampoc acceptaria cap descompte ja que assegura que no vol tornar a ser client de la part reclamada.

La part reclamada reitera que no accepta atorgar cap quantia econòmica a la part reclamant.

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. 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.

VI. 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.

VII. L'article 123-6.2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació a la conformitat dels béns i serveis estableix que les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que els hi corresponen com adquirents de béns o serveis, especialment en quant a la conformitat i garantia dels béns de naturalesa duradora.

VIII. En aquestes actuacions la part reclamada va realitzar l'advertiment previ a la part reclamant de que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar el gravat calia polir molt la peça.

En aquest primer moment de la relació comercial es van complir uns mínims de diligència i professionalitat de la part reclamada en aquella fase de contractació, sent un fet reconegut per les parts l'advertiment que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar-lo calia de polir molt la peça.

Per altra banda, no hi ha hagut consens en relació a l'al·legació de la de la part reclamada sobre el fet que existia un risc de trencament degut a les característiques de la medalla ja que la part reclamant no reconeix com a expressat aquell advertiment.

Es pren en consideració que en el tiquet, de data [REDACTED] on consta el preu del servei de 25€, no es descriu cap advertiment ni objecció, havent estat realitzat en forma verbal. La part reclamant no quantifica la seva pretensió.

En relació al material sobrant després de la intervenció del gravador no es trasllada a la reclamant el sobrant de pols d'or i s'ofereix a la reclamada en el transcurs de les actuacions.

En la vista les parts i l'Òrgan arbitral han examinat les característiques de la peça.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import total i per tots els conceptes de 25€.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de 5 dies des de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de 10 dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no constar acreditades ni fonamentades.