

## LAUDE

### Exp. 115/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que va dipositar a la tintoreria una brusa de seda que era tacada i que quan la va recollir estava danyada, amb una textura arrugada. La seva pretensió és l'abonament de 79,95€.

La part reclamada al·lega que va ser una intervenció correcta perquè el desgast s'observa en zones molt concretes, les axil·les i els plecs de braços i no en d'altres. El tractament va ser l'adequat al tipus de teixit delicat que és: neteja en sec i planxat a temperatura mitja, segons es justifica en l'informe tècnic emès. Consideren que els desgasts són produïts per l'ús. Per l'anterior, es sol·licita 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] a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a una brusa de seda de color lila comprada el [REDACTED] i utilitzada només en dues ocasions. La brusa quan va ser recollida de la tintoreria presentava danys, estava arrugada en determinades zones i la tela esquerdada.

La part reclamant indica que quan va reclamar, la part reclamada va respondre que el resultat del tractament era degut a la mala qualitat de la peça i es van quedar la brusa per al seu anàlisi tècnic. La part reclamada va tenir la brusa, per a fer aquest estudi, del mes de [REDACTED]. L'informe tècnic emès va determinar que la part reclamada negués la seva responsabilitat amb motivació en la correcció del tractament.

La part reclamant va anar posteriorment a l'establiment on va comprar la brusa i li van explicar que no els hi consta que aquestes bruses sortissin defectuoses. Sol·licita que se li aboni l'import de la brusa, de 79,95 euros i una compensació per danys i perjudicis.

Consten a l'expedient el tiquet de la tintoreria, de [REDACTED] certificat de la [REDACTED] [REDACTED] exposant que aquest tipus de bruses eren a la venda en l'establiment [REDACTED]

També s'adjunta correu electrònic de data [REDACTED] de la tintoreria [REDACTED] amb remissió a l'informe tècnic que descriu que va ser una intervenció correcta perquè el desgast s'observa en zones molt concretes, les axil·les i els plecs de braços i no en cap altra part de la peça. Conclou, que el tractament va ser l'adequat al tipus de teixit delicat que és: neteja en sec i planxat a temperatura mitja i considera que els desgast són produïts per l'ús.

Consten diverses fotografies del estat de la brusa.

La part reclamada en escrit, registrat a la Junta arbitral de Consum de Barcelona, de data [REDACTED] accepta l'arbitratge.

Mitjançant resolució de data [REDACTED] s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, havent acceptat la part reclamada l'arbitratge, i s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de la present audiència.

Per diligència de data [REDACTED] del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

La resolució de senyalament de la vista consta correctament notificada a la part reclamant el [REDACTED] i a la part reclamada el [REDACTED]

## AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts.

La part reclamant reitera la seva exposició dels fets en la reclamació. Explica que després de posar-se la brusa per segona vegada, la va tornar a portar a la tintoreria i va quedar pitjor que la primera vegada. Indica que el fabricant diu que no es deu a un problema de qualitat amb aquestes peces, que no es té constància.

La brusa és en possessió de la part reclamant en el moment de la vista.

El Col·legi arbitral demana a la part reclamant que permeti l'examen visual de la brusa pels presents en l'audiència i es procedeix a la inspecció dels detalls de les parts del teixit.

Finalitzada la pràctica de la inspecció visual es retorna la brusa a la part reclamant.

La pretensió de la part reclamant és que li abonin el preu de la brusa, l'import de les dues rentades i els interessos, amb motivació en les seves al·legacions anteriors.

La part reclamada reitera les seves al·legacions, ja que la peça es va rentar en sec i es va planxar correctament. La part reclamada explica que es va aplicar un tractament en sec per la seda, que no es toquen les taques i que el personal seu és especialitzat en planxa. Indica que hi ha hagut problemes amb peces del mateix fabricant que en la seva pràctica mai reconeix que hi hagi problemes de qualitat.

La part reclamada no accepta tenir cap responsabilitat en el deteriorament de la peça i sol·licita la desestimació de la reclamació.

## 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 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.

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. Sent d'aplicació el Reial Decret 1453/1987, de 27 de novembre, que aprovà el Reglament regulador dels serveis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs, pells i sintètics estableix les característiques de la documentació dels serveis de tintoreria prestats, els continguts i procediments de tractament dels resguards i justificants.

VIII.- En les presents actuacions el Col·legi arbitral ha practicat la prova de la inspecció visual de la brusa, que juntament amb les característiques de les zones desgastades examinades i de la delicadesa de l'ús del teixit de seda; la justificació i anàlisi tècnic dels procediments de tractament en l'establiment de tintoreria i la pràctica d'un segon rentat en sec, ha acordat l'abonament de 4,78€ per tots els conceptes a la par reclamant.

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 formulada per la part reclamant, per import de 4,78€ per tots els conceptes.

La part reclamant comunicarà, en el termini de 5 dies naturals, a aquest Òrgan arbitral el compte bancari per a fer efectiu l'esmentat import.

La part reclamant haurà de ingressar l'import de 4,78€ en el compte bancari que s'indiqui , en el termini màxim de 15 dies naturals següents a la notificació d'aquesta laude.