

## LAUDE

### Exp. 20/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar dos terminals i que als pocs dies es va avariar la pantalla i la reclamada no realitza la reparació en garantia i li remet un pressupost de 800€. Sol·licita la reparació en garantia sense cap cost. La part reclamada manifesta que no contemplan la reparació en garantia atès que s'havia detectat que els terminals tenien una fractura a la pantalla.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que va comprar dos mòbils a la reclamada i que, abans del mes, va sorgir una avaria a la pantalla dels dos terminals.

Exposa que va portar els mòbils a reparar, en el període de garantia per la manca de conformitat, i que la reclamada no procedeix a la reparació i li demana 800€ per fer-ho. Sol·licita la reparació en garantia sense cap cost.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que la part reclamant va portar dos terminals [REDACTED] a un dels serveis postvenda de l'operadora per a procedir a la seva reparació.

Informa la reclamada que la reparació dels mòbils s'efectua per un dels Serveis Tècnics Oficials del fabricant i que les ordres de treball aportades no contemplan la reparació en garantia atès que s'havia detectat que els terminals tenien una fractura a la pantalla. Afegeix la reclamada que el reclamant va rebutjar el pressupost de reparació proporcionat pel fabricant.

En data [REDACTED], la part reclamant manifesta la seva disconformitat respecte les al·legacions de la reclamada.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia [REDACTED], havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

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 que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

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. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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 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 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.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant manifesta que va comprar dos mòbils a la reclamada i que, abans del mes, va sorgir una avaria a la pantalla dels dos terminals consistent en una taca negra a la pantalla i un funcionament irregular d'aquesta. Aporta vídeos acreditatius de l'estat dels terminals i de l'avaría descrita, que es reproduïx als dos telèfons.

El Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, en el seu Article 115 i següents, s'estableix que "el venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conformes amb el contracte, i a respondre davant seu de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte" i que "els productes adquirits són conformes quan siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus" i quan "presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari fonamentalment pugui esperar, tenint en compte la naturalesa del producte ...". En aquest cas, l'avaría que presenten els dos terminals, al poc temps d'haver-los adquirit, no és compatible amb la seva conformitat, de manera que sorgeix per a l'empresa reclamada l'obligació de solucionar la falta de conformitat.

Davant d'un producte no conforme l'article 118 del Reial Decret Legislatiu 1/2007 atorga al consumidor el dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte. L'article 121 de la mateixa norma presumeix que les faltes de conformitat que es presentin en el termini dels dos anys posteriors a l'adquisició del producte són d'origen i que correspon, en aquest cas, al venedor la prova que el defecte és degut a una incorrecta manipulació per part del comprador. D'altra banda, a l'article 118 s'atorga al comprador la facultat d'optar entre la reparació o la substitució, matisant aquesta opció si la tria feta resulta desproporcionada des del punt de vista econòmic.

En el cas objecte de reclamació, la part reclamant exposa que els terminals tenien poc menys d'un mes quan va aparèixer l'avaria, fet que es constata per la pròpia reclamada atès que, en els documents d'ordre de reparació aportats per l'operadora, consta que la data de la factura de compra és el [REDACTED] i la sol·licitud de reparació és del [REDACTED]

L'ordre de reparació dels dos terminals descriu els estats dels aparells al moment de la recepció com "en perfecto estado" i en observacions descriu, en un dels telèfons, la taca negra que apareix a la pantalla i en l'altre la taca i un defecte en les gomes de la frontissa del terminal.

La reclamada denega la reparació en garantia al·legant que el Servei Tècnic Oficial del fabricant en les ordres de treball aportades no contemplen la reparació en garantia atès que s'havia detectat que els terminals tenien una fractura a la pantalla i el software es bloqueja. A la vista de que la càrrega de la prova correspon a la reclamada, resulta determinant la manca de rigor de l'informe tècnic del servei d'assistència tècnica que no incorpora cap motivació detallada o unes fotografies dels terminals que acreditin o evidencin un mal ús per part del propietari o les evidències del seu deteriorament a causa de la manca de diligència del reclamant.

Per tant, entre la compra dels aparells, el [REDACTED] i el dipòsit dels terminals per reparar-los, el [REDACTED] no transcorre el termini de dos anys entre la data de compra del producte i el dipòsit dels terminals a l'establiment. Per això, les avaries es produeixen dintre dels 2 primers anys a partir de la data de compra, jugant la presumpció de la conformitat en favor del comprador i corresponent l'obligació de demostrar la conformitat al venedor.

El venedor, en aquest cas, és la companyia reclamada i no ha acreditat que el defecte (que apareix als dos terminals) és degut a una incorrecta manipulació per part del comprador. Aquest òrgan arbitral entén que, la referencia del diagnòstic del servei tècnic en els documents aportats per l'operadora és totalment insuficient per acreditar un mal ús del consumidor o cap altre argument que pugui motivar la no assumptió de la conformitat o garantia legal que correspon al venedor.

Per tot això, en equitat, cal estimar la pretensió de la part reclamant als efectes que la companyia procedeixi a reparar els dos terminals, en període de garantia, sense cap cost per al 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** la reclamació, en el sentit que la part reclamada procedirà a la reparació dels dos terminals [REDACTED] adquirits en data [REDACTED] en període de garantia, i sense cap cost per al reclamant.