

LAUDE

Exp. 36/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar un servei per tal de reparar l'equip d'aire condicionat, i que en comptes d'arreglar l'avaria, va espatllar l'equip perquè va posar un desembussador i va cremar la màquina per dins traient un polsim blanc. Reclama una indemnització de 1.000 euros, poder canviar l'equip d'aire condicionat, el cost de la mà d'obra de la col·locació i devolució de l'import cobrat.

La part reclamada en escrit d'acceptació de l'arbitratge, de data [REDACTED], al·lega que es va atendre el servei per fuga de gas i obstrucció del circuit d'aigua. Es va reparar la fuga i es va carregar el refrigerant, i que va proposar desobstruir el circuit amb aigua calenta però que la part reclamant no va voler. Va tornar un altre dia amb un producte desembussador, i en cap moment va fer el que surt a la foto en presència seva. Malgrat tot manifesta que l'equip d'aire condicionat funciona perfectament, que els danys no perjudiquen el funcionament ni l'estètica ja que es troben tapats, i que és un equip de més de 15 o 20 anys. Que es va oferir a canviar l'equip per un de nou sense cost, proposta que no va ser acceptada.

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 Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la reparació d'una avaria en l'equip d'aire condicionat del seu domicili.

La part recamant adjunta a la seva sol·licitud la factura del servei contractat, fotografia i escrit amb l'explicació dels fets, en el que exposa que va trucar un tècnic perquè la màquina de clima perdia aigua. Quan li van preguntar que els podria costar, els va comentar que sense veure'l no ho podia dir. Van quedar el [REDACTED], es va presentar sense eines i només amb l'ampolla de càrrega de gas. Al revisar l'aparell els va dir que era falta de gas, i que ja l'havia arreglat. Els va comentar que possessin el desembussador ells mateixos per solucionar-ho, perquè ell no en portava.

Els va cobrar 250 euros en metàl·lic, sense emetre factura. El van tornar a trucar perquè seguia perdent aigua, i que amb el que havia cobrat consideraven lògic que fos ell qui havia de posar desembussador.

Va venir amb un producte químic que va haver de barrejar i el va posar a la màquina dient que era el primer cop que el feia servir però que era molt bo. Els va comentar que encenguessin la màquina en 24 hores perquè podia explotar, també els va preguntar si tenien assegurança del pis. Amb posterioritat, van veure que l'aparell s'havia cremat en la part interna quedant malmès.

Quan li van exposar i reclamar els danys soferts, els va trucar per oferir 300 euros o canviar l'equip d'aire condicionat, i que no van acceptar perquè no se'n refien i volen canviar la màquina però no amb ell motiu pel qual demanen una indemnització per poder canviar l'aparell amb l'instal·lador que vulguin.

La part reclamada en el seu correu electrònic de data [REDACTED] indica que ofereix 300 euros d'indemnització ja que la màquina funciona correctament, que té més de 15 anys i que quan hi va anar li faltava gas, i al·lega que ha llegit la carta on el reclamant menteix, com per exemple dir-li que per posar un desembussador pot explotar la màquina. Li va dir que no encengués l'aparell per tal que el producte fes efecte i quan va sortir del domicili l'equip d'aire condicionat estava en perfectes condicions. Manifesta que creu que el dany el van fer expressament ells per poder presentar la reclamació, i que la màquina funciona correctament, donat que el que té no afecta al funcionament tampoc estèticament perquè va una tapa a sobre i no és veu res, però que tot i així fa l'oferiment de 300 euros per una màquina de més de 15 anys.

La part reclamant reitera el seu desacord en el correu electrònic de data [REDACTED] i al·lega que la part reclamada es contradia i no diu la veritat.

La part reclamada en escrit de contestació a la sol·licitud de mediació de data [REDACTED], fa un nou oferiment de 350 euros en concepte d'indemnització i en el mateix sentit, en escrit de data [REDACTED] de contestació a la sol·licitud d'arbitratge, al·lega que es va atendre el servei, per fuga de gas i obstrucció del circuit d'aigua, que es va reparar la fuga i es va carregar el refrigerant. Va tornar un altre dia amb un producte desembussador, i en cap moment va fer el que surt a la fotografia aportada. Manifesta que malgrat tot, l'equip d'aire condicionat funciona, que és un equip de més de 20 anys, i que els danys no perjudiquen el funcionament ni l'estètica. No obstant, es va oferir a canviar l'equip per un de nou sense cost, però no ho van acceptar.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED], i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència s'ha celebrat en la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, assistint ambdues parts.

L'Òrgan Arbitral pregunta a la part reclamant si funciona l'aparell d'aire condicionat, responnent que sí funciona.

La part reclamada exposa que el líquid ho ha posat més vegades i no ha tingut problemes, que la part corroïda només es veu quan s'obre l'aparell i es treuen els filtres, i no afecta al funcionament ni a l'estètica. Afegeix que va oferir a la part reclamant instal·lar un aparell nou però que no van acceptar l'ofertament.

La part reclamant manifesta que no té confiança en que ho instal·li bé i reitera la seva petició inicial de 1.000 euros.

Davant la pregunta de l'Òrgan Arbitral de si l'aparell té més de 15 anys, la part reclamant respon que sí.

La part reclamada considera que tal com estava l'aparell, no es podia desembussar d'altra manera que no fos amb el líquid.

La part reclamant exposa que ha desembussat ella mateixa la màquina.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les [REDACTED] hores, 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.

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.

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 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.

VI. Els articles 68 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprovà el text refós de la Llei general para la defensa de consumidors i usuaris regulen el dret de desistiment

VII. L'origen de la controvèrsia és centra en la disconformitat del reclamant amb l'actuació de la reclamada, per considerar que li va prestar un servei de reparació defectuós i va fer malbé l'aparell d'aire condicionat. Ha quedat acreditat que la reclamada va oferir substituir al seu càrrec l'aparell per un de nou i del cost de la instal·lació. El reclamant, però, ha perdut la confiança en la part reclamada i vol efectuar la instal·lació amb una altre empresa de la seva confiança.

En l'acte de la vista a la pregunta de l'òrgan arbitral si hi havia alguna manera diferent de reparar la fuga, la part reclamada manifesta que no era possible per la dificultat d'accés.

En relació a aquesta manifestació, entén aquest col·legi que si és va poder introduir un líquid amb certa densitat, com ho és un de caràcter desembussador, també s'hauria pogut introduir un cable d'acer desembussador o aigua calenta, que no haurien provocat danys reclamats.

D'acord amb les manifestacions de les parts, i havent estat informat l'òrgan arbitral, que l'aparell ha deixat de funcionar, s'aprecia que hi hagut negligència en la prestació del servei, tant per l'actuació inicial de càrrega de gas malgrat ser una avaria per pèrdua d'aigua, com per haver fet servir un producte que va provocar un danys en l'aparell.

VII. De conformitat amb l'article 6 del Real Decret 58/1988, de 29 de gener, sobre protecció dels drets del consumidor al servei de reparació d'aparells d'ús domèstic, totes les reparacions estan garantides per un període mínim de tres mesos, i no es podrà reclamar nova reparació quan l'avaría es produeixi com a conseqüència d'un ús inadequat de l'aparell, o per causes de força major, circumstància aquesta que haurà de ser provada pel servei d'assistència tècnica, fet que no ha estat provat en aquest cas per la part reclamada.

Així mateix si durant el període de garantia de la reparació, es produeix una nova avaria i no hi ha acord entre el servei d'assistència tècnica i l'usuari respecte de si la deficiència està coberta per la garantia prestada, l'usuari podrà optar entre utilitzar els serveis del servei d'assistència tècnica garant o els d'altres diferents, perquè la deficiència sigui esmenada.

En aquest sentit, la part reclamant es reitera en la voluntat d'efectuar la compra i instal·lació amb una altre empresa de la seva confiança, sol·licitant una indemnització per la prestació negligent del servei, valorada en una quantitat total de 1.000 euros en compensació pels danys soferts, que l'òrgan arbitral considera ajustada, per tal de poder comprar un nou aparell i efectuar-ne la seva instal·lació.

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 sol·licitud presentada per la part reclamant, en el sentit que la reclamada li abonarà mitjançant transferència bancària, en el compte que designi el reclamant, l'import de 1.000€.

La part reclamant haurà de comunicar en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció

de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'òrgan arbitral perquè la part reclamant procedeixi a l'abonament de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 1.000€ en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibre d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.