

## LAUDE

Exp. 75/2024

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en full oficial de reclamacions que va comprar un escalfador d'aigua a la reclamada i amb vuit mesos d'ús presenta avaria en l'encesa electrònica. La botiga no es fa càrrec i la marca [REDACTED] tampoc.

Demana la seva reparació o canviar-lo per un de nou, i millor si és d'una altra marca. S'aporta factura de compra de data [REDACTED] i informe de comprovació de la instal·lació realitzada per l'empresa distribuïdora del subministrament del gas, [REDACTED], en el qual es fa constar, en l'apartat observacions, que falla l'encesa electrònica de l'escalfador, clau de pas tancada, bloquejada i precintada, es remet al [REDACTED]

En escrit, de data [REDACTED] emès per l'empresa Instal·lacions [REDACTED] instal·lador autoritzat, que arran de la visita del dia [REDACTED] a l'adreça carrer [REDACTED], per comprovació del caudal i la pressió de l'escalfador, indiquen que la pressió de l'aigua de l'habitatge és la correcte i està en [REDACTED]

En contestació a la sol·licitud d'arbitratge, la reclamada adjunta informe tècnic sobre l'escalfador d'aigua calenta [REDACTED] i s'informa que en la primera visita del tècnic al domicili, en data [REDACTED] s'aprecia que existeix un problema amb el caudal de les aixetes de la dutxa. En segona visita, de data [REDACTED], es fan proves en directe del funcionament de l'aparell (connectant aigua freda i traient aigua calenta de la instal·lació en un cubell) i confirmen que funciona correctament, amb un caudal de 6l/min. Així mateix fan constar que és un escalfador mecànic d'onze litres i que aquest deixa d'escalfar quan barreja l'aigua i no obre l'encesa electrònica, per això arran de la queixa rebuda, informen al lampista que va contractar la clienta, i es proposa visita conjunta, però que no s'ha rebut resposta per part del lampista, que els va dir els trucaria.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre presidenta 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 de la presidenta, 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. 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.

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. En data 24 de juliol de 2024, al BOE núm.178, és publica el "Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum", en vigor des del dia 13 d'agost de 2024.

D'acord amb la seva disposició transitòria única, on és regulen els procediments arbitral i d'adhesió al sistema arbitral de consum iniciats abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret, s'estableix que les sol·licituds d'arbitratges presentades en una Junta Arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prosseguiran la seva tramitació d'acord amb el que preveu la normativa vigent a la data de la presentació esmentada.

VI. El dret de la consumidora l'és a la reparació o substitució del bé, a tenor de l'article 118 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. 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 als articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris respecte 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.

VI. En les presents actuacions arbitral, la disconformitat de la reclamant amb l'actuació de la reclamada es deu en considerar que l'aparell venut no funciona correctament.

De l'anàlisi de la documentació aportada s'aprecia que la reclamada ha realitzat les actuacions necessàries per determinar si l'aparell presentava una avaria.

En aquest sentit, respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que la persona consumidora té dret a una atenció adequada, d'acord amb l'article 123-6.4 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació amb els articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris .

D'acord amb l'informe tècnic emès pel servei d'assistència tècnica de la marca, de data ■■■■■■■■■■ s'informa que un cop fetes les comprovacions, l'aparell funciona correctament, i que es dona trasllat de la queixa al lampista, contractat per la reclamant,

que va fer la instal·lació, tot proposant fer una visita conjunta. No obstant, indica que no s'ha realitzat perquè malgrat el lampista va exposar els trucaria per dur-la a terme.

VII. Aquest òrgan arbitral, entén que la manca de conformitat, es deu a una instal·lació deficient, però que aquest servei no ha estat realitzat per l'empresa reclamada, que sí ha informat i dut a terme les actuacions necessàries en el període de garantia legal, des de el lliurament de l'aparell per determinar la causa del funcionament incorrecte del mateix.

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**

**DESESTIMAR** la sol·licitud presentada per la part reclamant.