

## LAUDE

89/2024

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, que el dia [REDACTED], va portar un vestit de la marca [REDACTED] a netejar la tintoreria [REDACTED] i va advertir que anessin en compte amb la seva neteja, ja que era una peça d'alta qualitat i delicada, i li van respondre que cap problema, que sabien com tractar amb aquest tipus de peces i la van acceptar. El dia [REDACTED] li van lliurar el vestit completament deteriorat.

Exposa que la part inferior era originalment blanca i la part de d'alt negra amb una sèrie de petits detalls daurats. Després de la neteja, la part de baix va arribar a estar de color gris i la part de dalt de color negre apareixia amb un to descolorit i els detalls daurats havien perdut tota la brillantor. A [REDACTED] li van dir que repetirien la neteja però no van poder arreglar res després d'haver destrossat completament el vestit.

Indica que va realitzar múltiples intents de contactar amb [REDACTED] esperant una resolució, i després de no rebre cap contestació, va demanar un full de reclamació el dia [REDACTED]. Al cap d'uns dies va trucar per veure com anava el tema i li van dir que la seva asseguradora volia el tiquet de compra o un justificant de pagament.

Va enviar el justificant de pagament, l'extracte de targeta de crèdit assenyalant el càrrec en qüestió, ja que el tiquet de compra no el conserva perquè no comptava que pogués passar una cosa així. El vestit es va comprar a [REDACTED] per valor de 1637.94 USD, sent un regal de [REDACTED] a la seva dona per al sopar previ al casament.

Després de facilitar el justificant de pagament va trucar diverses vegades per telèfon però sempre li deien que no hi havia el propietari. Atès que es negaven a atendre la reclamació i complir amb les seves responsabilitats, el dia [REDACTED], va presentar escrit a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), la qual va crear l'expedient número [REDACTED]. En no rebre resposta o resolució, l'OMIC va remetre l'expedient a la junta arbitral de consum, la qual va generar l'expedient número [REDACTED].

En l'acta de la vista adjunta informe pericial, emès pel perit d'assegurances [REDACTED] de l'asseguradora [REDACTED] que conclou que revisada l'etiqueta del vestit, els símbols que hi consten indiquen que la peça no es pot rentar en sec, excepte (cercle amb una P a dins) si aquest tipus de rentat es realitza amb productes de contingut percloroetilens, sent aquest el rentat efectuat per la tintoreria, que fa una valoració del dany de 1.500.-€, segons comprovant de targeta bancària, i fa constar que manca factura de la peça.

La pretensió de la part reclamant és que se li rescabali el preu íntegre del vestit.

La part reclamada manifesta la seva voluntat d'acceptació de l'arbitratge proposat, així com del laude que sigui dictat per aquesta entitat.

## 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 ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant indica que el vestit que li va tornar la part reclamada presentava un canvi de color i aporta un informe pericial de l'assegurança.

La part reclamada exposa que van tractar la roba segons l'etiquetatge i considera que ho van fer bé, realitzant només un rentat. Ensenya el vestit a l'òrgan arbitral.

La part reclamant manifesta que van fer dos rentats, afegint que al segon van aconseguir treure el color gris que havia quedat al primer, però que no van aconseguir deixar el color original.

La part reclamada exposa que va demanar factura del vestit, i que l'únic que li van donar va ser, passat molt de temps, el pagament amb targeta realitzat pel fill. Indica que es va posar en contacte amb l'empresa que venia el vestit per demanar un duplicat de la factura

i li van respondre que havia de ser el client qui realitzés la petició. Afegeix que el vestit és de la col·lecció del [REDACTED] i està molest per la manca de transparència de la part reclamant.

A petició de l'Òrgan arbitral, la part reclamant diu que el preu del vestit són uns 1.600 euros.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les [REDACTED] [REDACTED] 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, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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 les presents actuacions, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment en relació als fets i fonaments exposats en les al·legacions en l'acte de la vista, queda de manifest la relació comercial continuada, tanmateix les parts no han arribat a consensuar un possible punt d'acord que permetés la solució de la controvèrsia i la consegüent elevació a laude conciliatori, malgrat la seva disposició i la relació continuada.

Tot i això, l'Òrgan arbitral ha de resoldre, prenent en consideració les circumstàncies que concorren en aquest conflicte.

Atesa la bona praxi justificada en el seguiment de les indicacions de l'etiquetatge del fabricant, i confirmat el tractament per la pericial aportada per la reclamant, es confirma que la reclamada va efectuar el rentat, d'acord amb l'etiqueta del vestit, en sec amb productes que contenen percloroetilens, que la manca de justificació documental efectiva de l'adquisició del vestit, i de resultes de l'examen visual practicat amb les incidències lumíniques susceptibles en la percepció de tonalitats de blanc i de negre en clau de sistema Pantone de colors, el Col·legi arbitral ha d'acordar la desestimació de la reclamació.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment en relació als fets i fonaments exposats en les al·legacions formulades i la documentació presentada que obra a l'expedient, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.