

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2019



JACCB



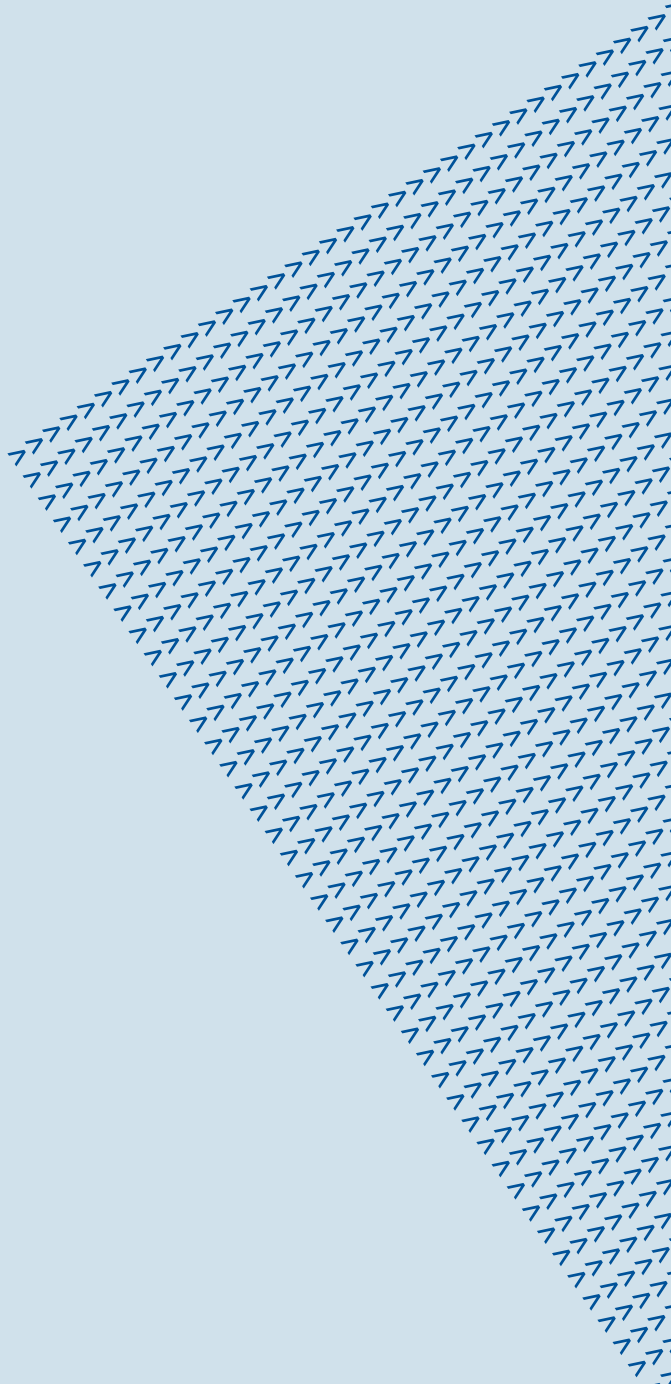
Ajuntament
de Barcelona



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2019



Ajuntament
de Barcelona





JACB

PRESENTACIÓ
I NORMATIVA



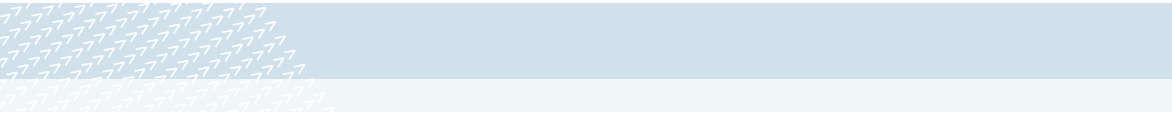
El sector de les telecomunicacions, des de la perspectiva de les reclamacions de consum que es presenten davant dels serveis de consum o les juntes arbitrals de consum tant a escala estatal com autonòmica o local, fa anys que ocupa el primer lloc en l'escalafó de queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries, fet que permet afirmar que és un sector d'elevada conflictivitat i també que, en general, els operadors són poc respectuosos amb els drets dels usuaris.

La telefonia, amb aproximadament 70 milions de línies fixes i mòbils, ha passat a formar part de la nostra vida quotidiana. Avui dia, ja gairebé ningú no concep la seva vida sense poder comunicar-se amb qualsevol persona en qualsevol moment i a qualsevol hora. El telèfon mòbil ens permet fer o rebre trucades o correus electrònics, però també pujar vídeos o fotos a les aplicacions socials, consultar el WhatsApp o accedir a plataformes de comerç electrònic i fer directament els pagaments i les compres.

És en aquest sentit que l'article 2 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, estableix que els operadors estan obligats a respectar els drets reconeguts en aquest reglament. La norma aporta claredat i seguretat a la dispersa regulació del sector de les telecomunicacions, atès que unifica el tractament de certs drets.

En aquesta Memòria hem volgut donar una rellevància especial als diferents supòsits de fet que donen lloc a l'alta conflictivitat en el sector de les telecomunicacions, i de conformitat amb allò que estableix l'article 33.2 del RD 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, i que estableix que les normes jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte serviran de suport a la decisió de la resolució arbitral en equitat, que en tot cas ha d'estar motivada.

La mediació i l'arbitratge institucional de consum constitueixen dos sistemes de resolució de conflictes entre persones consumidores i empresàries que estan plenament consolidats, i suposen una alternativa extrajudicial eficaç per resoldre aquests conflictes de manera voluntària, executiva, senzilla, ràpida i econòmica, estimulant el diàleg, apropant punts de vista i persones, i impulsant els sistemes alternatius de resolució de conflictes.



Però cal destacar que són moltes i molt variades les dificultats que es poden trobar els usuaris de telefonia pel que fa als contractes dels serveis dels operadors de telefonia: des de la dificultat per tramitar una baixa de serveis o realitzar una portabilitat fins a modificacions unilaterals per part de l'operador de les clàusules contractuals, la vulneració del dret a la conservació del número de telèfon, a obtenir un servei de qualitat i amb continuïtat, a ser indemnitzats en cas d'interrupció, l'alta de serveis no sol·licitats o la falta de lliurament del contracte. A més, aquestes dificultats es veuen agreujades per l'incompliment del dret a una atenció eficaç per part de l'operador de telefonia, de conformitat amb l'article 26 del Reial decret 899/2009.

La deficient atenció al consumidor o consumidora és un element comú present de forma unànime en les reclamacions, amb un historial de trucades reiterades a serveis d'atenció a les persones consumidores automatitzats i saturats, atesos per personal poc format, que facilita informació diversa i fins i tot discrepant, i que com a molt reconeix que hi ha hagut un error.

En aquest sentit, cal destacar que la normativa sectorial aplicable als operadors de telefonia, sense perjudici de la legislació sectorial de protecció general de consumidors i usuaris, els obliga a disposar d'un servei d'atenció a les persones consumidores que compleixi amb el dret d'aquesta a obtenir una atenció i una informació veraç, eficaç i suficient, que atengui i resolgui les queixes, les reclamacions i qualsevol incidència contractual que es plantegi.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA



1. CARTA MUNICIPAL	11	12. ÍNDEX DE LAUDES	47
2. REIAL DECRET 899/2009	13	AIGÜES	49
3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM	23	ARTICLES NADÓ	53
3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM	25	AUTOMÒBILS	57
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE	26	ELECTRICITAT	73
3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM	27	ELECTRODOMÈSTICS	80
3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB	27	ELECTRÒNICA	87
3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?	28	ENSENYAMENT	92
4. MEDIACIÓ	30	ESPECTACLES	102
5. ADHESIONS D'EMPRESES	33	GARATGES	105
ADHESIONS 2019 JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA	33	HABITATGE	111
6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS	37	JOIERIES I RELLOTGERIES	114
PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS	37	MOBILITAT PERSONAL	117
7. SECTORS AMB MÉS RECLAMANTS	38	MOBLES	120
8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC	39	MUDANÇA INTERNACIONAL	130
9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS	40	OBRES I REFORMES	135
10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES	41	ÒPTICA	149
RESUM DE LES AUDIÈNCIES	41	RESTAURACIÓ	152
11. LAUDES ANY 2019	43	SANITAT	155
		SERVEIS POSTALS	166
		SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT	176
		TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES	188
		TINTORERIES	192
		TELEFONIA	197
		13. PREGUNTES FREQUENTS	243
		14. ON SOM	245
		15. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE	246
		16. EQUIP	247



La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, òrgan especialitzat de l'organització municipal, té la finalitat d'administrar el Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona, com a justícia alternativa, i compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, mitjançant l'impuls, la investigació i la resolució d'ofici de totes les reclamacions que li siguin sotmeses. La seva actuació se supedita a les lleis reguladores de la defensa de les persones consumidores i usuàries i de l'arbitratge.

(Carta Municipal de Barcelona, Llei 22/1998, de 30 desembre, article 141).

Marc normatiu:

- a) Constitució espanyola. Article 51.
- b) Llei 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Article 123.
- c) Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Articles 132 i 133.
- d) Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- e) Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge.
- f) Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum.
- g) Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

Marc normatiu relatiu al sector de la telefonia i Internet, i als drets dels usuaris de les comunicacions electròniques:

- a) Llei 9/2014, de 9 de maig, de telecomunicacions.
- b) Reial decret 899/2009, de 22 de maig. Carta de drets de l'usuari de serveis de comunicacions electròniques.

- c) Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, que regula les condicions relatives a la qualitat del servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.
- d) Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, que regula el procediment de resolució de reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors.
- e) Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.
- f) Ordre IET/2733/2015, d'11 de desembre, per la qual s'atribueixen recursos públics de numeració als serveis de tarifació addicional prestats mitjançant trucades telefòniques i s'estableixen condicions per al seu ús.

2. REIAL DECRET 899/2009



Publicat al BOE núm. 131, de 30 de maig de 2009,
pàgines 45386 a 45408 (23 pàg.)
Departament: Ministeri de la Presidència
Referència: BOE-A-2009-8961
Articles: 3, 5, 7-10, 12, 15-22, 26, 28, 29

Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

ARTICLE 3. DRETS DELS USUARIS FINALS

Els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques són titulars, a més dels drets que estableix l'article 8 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, dels drets següents, en les condicions que estableix aquest Reial decret:

- a) Dret a obtenir una connexió a la xarxa telefònica pública des d'una ubicació fixa, que possibiliti l'accés funcional a Internet, i accedir a la prestació del servei telefònic, així com la resta de prestacions incloses en el servei universal, amb independència de la localització geogràfica, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.
- b) Dret a subscriure contractes i a rescindir-ne, així com a canviar d'operador de forma segura i ràpida, amb conservació del número telefònic. En particular, inclou el dret a resoldre el contracte anticipadament, sense penalització, en supòsits de modificació del contracte per part de l'operador per motius vàlids especificats en aquell i sense perjudici d'altres causes de resolució unilateral.
- c) Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals.
- d) Dret a rebre serveis de comunicacions electròniques amb garanties de qualitat, i a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic.
- e) Dret a la continuïtat del servei, i a una indemnització en cas d'interrupcions.
- f) Dret a una facturació desglossada, a la desconnexió de determinats serveis i a elegir el mitjà de pagament dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.
- g) Dret a una atenció eficaç per l'operador.
- h) Dret a unes vies ràpides i eficaçes per reclamar.
- i) Dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat i de renda baixa.
- j) Dret a una protecció especial en la utilització de serveis de tarificació addicional.
- k) Dret a la protecció de les dades de caràcter personal.

CAPÍTOL I

Dret a l'accés a la xarxa telefònica fixa, amb una connexió que garanteixi l'accés funcional a Internet, així com la resta de prestacions incloses en el servei universal, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.

CAPÍTOL II

Dret a subscriure contractes i a rescindir-ne, així com a canviar d'operador.

ARTICLE 5. SUBSCRIPCIÓ DE CONTRACTES

1. Els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques tenen dret a subscriure contractes amb els operadors, amb el contingut mínim que preveu l'article 8, i a rebre el servei en les condicions pactades amb aquests.

La formalització i el lliurament del contracte es regeix pel que disposa el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, sense perjudici d'altres formalitats addicionals que, si s'escau, s'estableixin en la regulació de la portabilitat i la preselecció.

2. Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari final sense el seu consentiment exprés i inequívoc.

3. En relació amb el servei de banda ampla per accedir a Internet, l'operador no pot aplicar a l'usuari final una oferta de velocitat màxima publicitada de la qual sigui superior a la velocitat màxima que admeti la tecnologia utilitzada sobre el seu bucle local o en l'enllaç d'accés.

L'operador ha d'informar l'usuari final, abans de la contractació, dels factors rellevants que limiten la velocitat efectiva que pot experimentar l'usuari, diferenciant aquells sobre els quals té control l'operador dels que li són aliens.

Als efectes del que estableix el paràgraf anterior, mitjançant resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació es pot establir el contingut mínim i altres condicions que els operadors han de complir en informar els usuaris, amb caràcter previ a la contractació.

ARTICLE 7. EXTINCIÓ DELS CONTRACTES

El contracte s'extingeix per les causes generals d'extinció dels contractes i, especialment, per voluntat de l'abonat, cosa que ha de comunicar prèviament a l'operador amb una antelació mínima de dos dies hàbils al moment en què ha de tenir efectes.

L'operador s'ha d'abstenir de facturar i cobrar qualsevol quantitat que s'hagi pogut meritjar, per una causa no imputable a l'usuari final, amb posterioritat al termini de dos dies en què havia de tenir efectes la baixa.

El procediment habilitat per l'operador perquè el consumidor faci ús d'aquest dret s'ha d'ajustar al que preveu l'article 26.2 d'aquest Reial decret i, en tot cas, ha de garantir a l'usuari la constància del contingut de la seva sol·licitud de baixa en el servei.

ARTICLE 8. CONTINGUT DELS CONTRACTES

1. Els contractes que subscriuguin els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques amb els operadors han de precisar, com a mínim, els aspectes següents:

a) El nom o raó social de l'operador i el domicili de la seva seu o establiment principal.

b) El telèfon d'atenció al client i, si s'escau, altres vies d'accés a aquest servei.

c) Les característiques del servei de comunicacions electròniques ofert, la descripció de cadascuna de les prestacions incloses en el contracte, amb la indicació de quins conceptes s'inclouen respectivament a la quota d'abonament i, si s'escau, en altres quotes.

Així mateix, hi ha de constar el dret de desconnexió, si s'escau, i la forma d'exercir-lo, en els supòsits de l'article 24.

d) Els nivells individuals de qualitat de servei establerts conforme als paràmetres i mètodes de mesura que, si s'escau, determini el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, i les indemnitzacions associades a l'incompliment dels compromisos de qualitat i si aquestes les ofereix de forma automàtica l'operador o amb la petició prèvia de l'usuari final. Entre els paràmetres esmentats hi ha d'haver el relatiu al temps de subministrament de la connexió inicial.

e) Preus i altres condicions econòmiques dels serveis. S'han d'incloure en el contracte els preus generals relatiu a l'ús del servei, desglossant, si s'escau, els diferents conceptes que els integrin i els serveis que hi estan inclosos. Així mateix, s'han d'especificar les modalitats d'obtenció d'informació actualitzada sobre totes les tarifes aplicables i les quotes de manteniment.

f) Període contractual, indicant, si n'hi ha, l'existència de terminis mínims de contractació i de renovació,

com també, si s'escau, les conseqüències del possible incompliment.

g) El detall, si s'escau, dels vincles existents entre el contracte de servei de comunicacions electròniques i altres contractes, com els relatius a l'adquisició d'aparells terminals.

h) Política de compensacions i reemborsaments, amb indicació dels mecanismes d'indemnització o reemborsament oferts, i el mètode de determinació del seu import.

i) Característiques del servei de manteniment inclòs i altres opcions.

j) Procediments de resolució de litigis d'entre els previstos a l'article 27, amb inclusió, si s'escau, d'altres que hagi creat el mateix operador.

k) Causes i formes d'extinció i renovació del contracte d'abonament, entre les quals ha de figurar expressament, a més de les causes generals d'extinció dels contractes, la de la voluntat unilateral de l'abonat, comunicada a l'operador amb una antelació mínima de dos dies al dia que ha de tenir efectes, com també el procediment per exercir aquest dret.

l) Adreça postal i de correu electrònic del departament o servei especialitzat d'atenció al client a què es refereix l'article 26, telèfons propis de l'operador i, si s'escau, pàgina web, o qualsevol altre mitjà adicional habilitat per l'operador, als efectes de la presentació de queixes, reclamacions, gestions amb incidència contractual i peticions per part de l'abonat, especificant un procediment senzill, gratuït i sense càrrecs addicionals que en permeti la presentació i l'acreditació.

m) Pàgina d'Internet en què figura la informació que l'operador ha de publicar, conforme a l'article 12.

n) Reconeixement del dret a l'elecció del mitjà de pagament, d'entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.

ARTICLE 9. MODIFICACIONS CONTRACTUALS

3. Els operadors han de notificar a l'usuari final les modificacions contractuals amb una antelació mínima d'un mes, informant expressament a la notificació del seu dret a resoldre anticipadament el contracte sense cap penalització.

ARTICLE 10. PROCESSOS DE CANVI D'OPERADOR

1. Amb independència dels mecanismes que utilitzin els operadors per accedir a les xarxes, els processos de canvi d'operador s'han de fer, amb caràcter general, a través de la baixa de l'usuari final amb l'operador d'origen i l'alta amb el de destí. Als efectes de la tramitació de la baixa, l'abonat l'ha de comunicar directament a l'operador d'origen conforme al procediment que figuri en el contracte.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, la recepció per l'operador d'origen d'una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa amb l'esmentat operador de tots els serveis associats al servei telefònic identificat per la numeració portada. La baixa produeix efectes a partir del moment en què l'operador d'origen deixi de prestar efectivament el servei.

Així mateix, en cas que un operador presti serveis suportats per una línia d'accés de titularitat d'un altre operador, una notificació per aquest a aquell, a través dels procediments regulats per a l'accés a les xarxes, de baixa tècnica que faci impossible la

continuació en la prestació del servei ha de ser considerada per aquest operador com una baixa contractual, una vegada hagi deixat de tenir accés a la xarxa.

2. Els abonats al servei telefònic disponible al públic tenen dret a conservar, amb la sol·licitud prèvia, els números que els hagin estat assignats en els termes que estableix el Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració.

CAPÍTOL III

Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals

ARTICLE 12. DRET A INFORMACIÓ VERAÇ, EFICAÇ, SUFICIENT, TRANSPARENT I ACTUALITZADA

1. Abans de contractar, els operadors de comunicacions electròniques han de posar a disposició de l'usuari final de forma clara, comprensible i adaptada a les circumstàncies la informació veraç, eficaç, suficient i transparent sobre les característiques del

contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques i dels serveis objecte del contracte.

Els operadors de serveis de comunicacions electròniques han de publicar les seves condicions generals de contractació en un lloc fàcilment accessible de la seva pàgina d'Internet. També han de facilitar les condicions per escrit, si ho sol·licita un usuari final, que no ha de respondre a cap despesa per rebre-les, i informar-ne al telèfon d'atenció al públic, que ha de tenir el cost màxim del preu ordinari del servei de telecomunicacions sense recàrrec.

CAPÍTOL V

Dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció

ARTICLE 15. DRET A INDEMNITZACIÓ PER LA INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI TELEFÒNIC DISPONIBLE AL PÚBLIC

1. Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei telefònic disponible al públic, l'operador l'ha d'indemnitzar amb una quantitat que ha de ser,

almenys, igual a la més gran de les dues següents:

a) La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.

b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat aquesta.

L'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a 1 euro. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la indemnització que correspon a l'abonat.

En el cas d'abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust corresponent en el

saldo s'ha de fer en un termini no superior al de la resta d'abonats.

En interrupcions per causes de força major, l'operador s'ha de limitar a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i d'altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

El contracte d'abonament del servei telefònic ha de recollir els termes i les condicions en què s'ha de donar compliment a aquesta obligació.

2. El que disposa l'apartat anterior no és aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

a) Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o mora en el pagament que dona lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció dels articles 19 i 20, respectivament. En tot cas, la suspensió temporal o interrupció únicament afecta el servei en el qual s'hagi produït el frau o mora en el pagament.

b) Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per l'abonat d'equips terminals

que no hagin avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent.

c) Incompliment del codi de conducta per part d'un usuari que presti serveis de tarificació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

3. La indemnització que preveu aquest article s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals, que s'exigeix d'acord amb el que preveu l'article 18.

ARTICLE 16. DRET A COMPENSACIÓ PER LA INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI D'ACCÉS A INTERNET

1. Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei d'accés a Internet, l'operador ha de compensar l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. A aquests efectes, l'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de forma contínua o discontinua

i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

El contracte d'abonament del servei d'accés a Internet ha de recollir els termes i les condicions en què s'ha de donar compliment a aquesta obligació.

2. El que disposa l'apartat anterior no és aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

a) Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals.

b) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per l'abonat d'equips terminals que no hagin avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent.

3. Als efectes del dret a indemnització o compensació per la interrupció del servei d'accés a Internet, i per determinar-ne la quantia, quan un operador inclogui a la seva oferta la possibilitat de contractar conjuntament serveis de telefonia i altres serveis com el d'accés a Internet, pot indicar a l'oferta la part del preu que correspon

a cada servei. Si no ho fa, es considera que el preu de cada un és el proporcional al de la seva contractació per separat. Si l'operador no comercialitza els serveis per separat, es considera que el preu corresponent al servei d'accés a Internet és el 50 per cent del preu total.

4. La compensació prevista en aquest article s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals, que s'exigeix d'acord amb el que preveu l'article 18.

ARTICLE 17. DETERMINACIÓ DELS USUARIS AFECTATS PER UNA INTERRUPCIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL O D'ACCÉS A INTERNET MÒBIL

S'entén que una interrupció del servei en una zona afecta un abonat quan es doni alguna de les circumstàncies següents:

a) L'operador coneix a través dels seus sistemes d'informació que l'abonat es trobava a la zona afectada en el moment de la interrupció.

b) La interrupció afecta l'àrea on hi ha el domicili que figura en el contracte i l'operador, a través dels seus sistemes d'informació, no el pot situar

en una altra zona durant el període de la interrupció.

c) L'abonat comunica a l'operador, mitjançant declaració responsable, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, que ha estat a la zona afectada per la interrupció en el moment de produir-se i aquesta afirmació no resulta contradictòria amb l'obtinguda dels sistemes d'informació de l'operador, circumstància aquesta última que l'operador ha de comunicar degudament a l'abonat.

En tot cas, la informació a què fan referència els supòsits anteriors no pot implicar el tractament de dades de localització.

ARTICLE 18. RESPONSABILITAT PER DANYS

1. Els operadors responen pels danys causats als usuaris finals conforme al que preveu la legislació civil o mercantil i, si s'escau, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

2. La responsabilitat prevista en aquest article

és diferent i independent de la que preveuen els articles precedents.

ARTICLE 19. SUSPENSÍO TEMPORAL PER IMPAGAMENT DEL SERVEI TELEFÒNIC DES D'UNA UBICACIÓ FIXA

1. El retard en el pagament total o parcial per l'abonat durant un període superior a un mes des que se li hagi presentat el document de càrrec corresponent a la facturació del servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa pot donar lloc, amb l'avís previ a l'abonat, a la seva suspensió temporal.

L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la suspensió d'aquests serveis.

En cas de reclamació, correspon a l'operador provar que ha realitzat l'avís previ a la suspensió a què es refereix el paràgraf anterior.

2. En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest s'ha de mantenir per a totes les trucades entrants, excepte les de cobrament a destinació, i les trucades sortints d'urgències.

3. L'abonat té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament de l'operador del servei la suspensió temporal d'aquest per un període determinat que no pot ser inferior a un mes ni superior a tres mesos. El període no pot excedir, en cap cas, els 90 dies per any natural.

En cas de suspensió, s'ha de deduir de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al qual afecti.

ARTICLE 20. INTERRUPCIÓ DEFINITIVA PER IMPAGAMENT DEL SERVEI TELEFÒNIC DES D'UNA UBICACIÓ FIXA

1. El retard en el pagament del servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, dues vegades, del contracte per mora en el pagament dels serveis corresponents dóna dret a l'operador, amb l'avís previ a l'abonat, a la interrupció definitiva del servei i a la corresponent resolució del contracte. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la interrupció d'aquests serveis.

2. Les condicions en què es pot efectuar la suspensió o interrupció del servei en els supòsits previstos tant en aquest article com en l'anterior es fixen per ordre ministerial. En la mateixa ordre es regula el procediment que cal seguir per a la suspensió o interrupció.

CAPÍTOL VI

Dret a la facturació desglossada, a la desconexió de determinats serveis i a elegir el mitjà de pagament dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial

ARTICLE 21. FACTURACIÓ DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES

Els usuaris finals tenen dret que els operadors els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut. Les factures han de contenir de forma obligatòria i degudament diferenciats els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten. Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a obtenir una informació equivalent.

Els usuaris finals del servei telefònic tenen dret a obtenir facturació detallada, amb el desglossament que

s'estableix a l'article següent, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, a què es refereix l'article 66 del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.

ARTICLE 22. FACTURACIÓ DESGLOSSADA DEL SERVEI TELEFÒNIC

1. D'acord amb el que estableix l'article anterior, els usuaris finals tenen dret que els operadors del servei telefònic disponible al públic els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten, i fins i tot, amb la sol·licitud prèvia, que els presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional.

2. Així mateix, els usuaris finals del servei telefònic disponible al públic tenen dret a obtenir facturació detallada, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, amb el nivell bàsic de detall definit com el que inclou la identificació separada dels elements següents:

- a) El període de facturació.
- b) La quota mensual fixa.
- c) Altres càrrecs mensuals fixos.
- d) Qualsevol quota fixa no recurrent.
- e) Detall de totes les comunicacions facturades, excloses les comunicacions enquadrades en grups tarifaris de baix preu, com ara les metropolitanes, les de tarifa en horari normal inferior a l'equivalent de 3 cèntims d'euro per minut o a les de tarifa en horari normal inferior a 20 cèntims d'euro per comunicació. Aquest detall ha d'incloure: el número on es truca, la data i hora de la trucada, la durada de la trucada, la tarifa aplicada i el cost total de la trucada. Les trucades que tinguin caràcter gratuït per a l'abonat que efectua la trucada no han de figurar a la factura detallada d'aquest abonat.
- f) Dades agregades per grups tarifaris diferenciats, com ara: metropolitanes, nacionals, internacionals, a mòbils i tarifació addicional, que incloguin el nombre de trucades efectuades, el nombre total de minuts i el cost total de cada grup.

CAPÍTOL VII

Dret a una atenció eficaç per l'operador

ARTICLE 26. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DELS OPERADORS

1. Els operadors han de disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client, que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients. Els titulars del departament o servei d'atenció al client són els encarregats de relacionar-se, si s'escau, amb el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 27 i al qual han de remetre la informació que els sigui requerida, amb indicació del número de referència assignat a la reclamació corresponent.

No obstant el que disposa el paràgraf anterior, mitjançant una ordre ministerial es pot establir, en funció del nombre de treballadors de l'operador o del seu volum de negoci, l'exempció de l'obligació de disposar del departament o servei especialitzat a què es refereix l'esmentat paràgraf, sense perjudici de complir la resta de requisits que estableix l'article 8.1.1).



2. El servei d'atenció al client de l'operador, de caràcter gratuït, s'ha de prestar de manera que l'usuari final tingui constància de les reclamacions, queixes i, en general, de totes les gestions amb incidència contractual que realitzi l'abonat. A aquests efectes, l'operador està obligat a comunicar a l'abonat el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions. L'operador ha d'admetre, en tot cas, la via telefònica per a la presentació de reclamacions.

Si el mitjà habilitat per l'operador per atendre reclamacions, incidències o gestions amb incidència contractual és telefònic, aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i contingut de la reclamació, incidència o gestió mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació.

3. En cas de contractació telefònica o electrònica, si l'usuari final s'acull a una oferta que prevegi l'aplicació de condicions diferents de les condicions generals publicades conforme a l'article 12.1, l'operador li ha d'enviar, en el termini de 15

dies des que es produeixi la contractació, un document en què s'expressin els termes i les condicions de l'oferta, amb indicació expressa del termini de durada.

4. El servei d'atenció al client ha de ser accessible als usuaris amb discapacitat, segons el que estableix l'article 3 del Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, aprovat pel Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, conforme als terminis i les condicions que s'hi estableixen.

5. Les obligacions que s'estableixen per als operadors en els apartats anteriors s'entenen sense perjudici del que disposa la legislació estatal i autonòmica sobre protecció general de consumidors i usuaris.

ARTICLE 28. MESURES PER GARANTIR L'ACCESSIBILITAT AL SERVEI PER LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

1. D'acord amb el que disposa l'article 22.1.d) de la Llei 32/2003, de 3 de novembre,

general de telecomunicacions, els operadors designats per a la prestació del servei universal han de garantir que els usuaris finals amb discapacitat tinguin accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa en condicions equiparables a les que s'ofereixen a la resta d'usuaris finals.

Dins del col·lectiu de les persones amb discapacitat, s'hi consideren incloses les persones invidents o amb greus dificultats visuals, les persones sordes o amb greus dificultats auditives, les mudes o amb greus dificultats per a la parla, les minusvàlides físiques i, en general, qualsevol altres amb discapacitats físiques que els impedeixin manifestament l'accés normal al servei telefònic fix o els exigeixin un ús més oneros d'aquest servei.

Als efectes del que disposa l'apartat anterior, l'operador designat ha de garantir l'existència d'una oferta suficient i tecnològicament actualitzada de terminals especials, adaptats als diferents tipus de discapacitats, com ara telèfons de text, videotelèfons o telèfons amb amplificació per a persones amb discapacitat auditiva, o solucions perquè

les persones amb discapacitat visual puguin accedir als continguts de les pantalles dels terminals, i n'ha de fer una difusió suficient.

2. Els operadors han de facilitar als abonats amb discapacitat visual que ho sol·licitin, en condicions i formats accessibles, els contractes, factures i altra informació subministrada a tots els abonats en compliment del que disposen la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, i la seva normativa de desplegament en matèria de drets dels usuaris. Si la informació o comunicació es realitza a través d'Internet, és aplicable el que disposa el Reglament aprovat pel Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, per a les pàgines de les administracions públiques o amb finançament públic. El que disposa aquest paràgraf s'ha d'acomplir en els termes que estableix el Reial decret esmentat.

ARTICLE 29. GARANTIA DEL CARÀCTER ASSEQUIBLE DEL SERVEI UNIVERSAL

L'operador designat per a la prestació del servei universal ha d'oferir als seus abonats, en les condicions que estableix el capítol II del títol III del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, programes de preus d'accés i ús dels serveis inclosos en el servei universal que permetin el màxim control de la despesa per part de l'usuari final i, en particular, els següents:

- a) Abonament social. Aquest pla de preus està destinat a jubilats i pensionistes amb una renda familiar no superior a l'indicador que determini, en cada moment, la Comissió Delegada del Govern per a Afers Econòmics, i consisteix en l'aplicació d'una bonificació en l'import de la quota d'alta i en la quota fixa de caràcter periòdic.
- b) Usuaris invidents o amb greu discapacitat visual.

Aquest pla consisteix en l'aplicació d'una determinada franquícia en les trucades al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat i a l'establiment de les condicions per a la recepció gratuïta de les factures i de la publicitat d'informació subministrada als altres abonats de telefonia fixa sobre les condicions de prestació dels serveis, en sistema Braille o en lletres o caràcters ampliat, sense detriment de l'oferta que es pugui realitzar d'aquesta informació en altres sistemes o formats alternatius.

c) Usuaris sords o amb greus dificultats auditives. Aquest pla especial de preus s'aplica a les trucades realitzades des de qualsevol punt del territori nacional que tinguin com a origen o destí un terminal de telefonia de text i que s'estableixin a través del centre de serveis d'intermediació per a telèfons de text.



LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

La idea de consum es relaciona amb l'activitat de comprar, però el consum és molt més que una simple concreció en el context de la cadena de l'activitat econòmica «producció, distribució, consum».

El consum és una manera de relacionar-se entre les persones, és un mitjà de desenvolupament a les societats avançades que s'ha convertit en un aspecte clau de l'economia i, en conseqüència, sempre serà considerat com una clara manifestació de l'autonomia de la voluntat. Per això, en aquesta societat cada vegada més globalitzada, cal adonar-se que el consum respon a creences socials, a motivacions profundes i a l'exteriorització de determinats estils de vida que marquen i afecten els sentiments i l'autoestima de les persones, una certa idea d'autorealització i, en el fons, una determinada forma de vida.

Per això, cal tenir en compte dos aspectes de la realitat actual: d'una banda, la idea de la contractació en massa, que significa que hi ha múltiples possibilitats de comprar, demanar un préstec o prestar un servei, i, de l'altra, l'existència d'una nova tecnologia que ha creat una categoria d'experts que ofereixen béns i serveis a un conjunt de persones poc acostumades, les quals es troben estimulades a adquirir aquests tipus de productes.

D'aquesta manera, es confirma sovint que aquest presumpte equilibri entre les parts contractants ha desaparegut, per tal que a una només li queda la facultat de decidir, però no pas les condicions de la decisió, que són establertes i fixades per l'altra. Per aquest motiu, les persones consumidores necessiten, especialment en els casos o situacions de desigualtat efectiva, que s'estableixin mecanismes d'ajuda i protecció a fi de proporcionar-los una informació i una formació clares per prendre decisions, i un sistema que els doni seguretat i confiança davant els conflictes que es puguin plantejar entre consumidors i usuaris i les empreses o professionals.

La Junta Arbitral de Consum és un instrument que té com a finalitat atendre i resoldre, amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, les queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries, en relació amb els conflictes de consum que se'ls puguin plantejar amb l'empresariat, els professionals i/o botigues.

És una via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sense necessitat d'acudir als tribunals de justícia amb l'avantatge que el laude que es dicta equival a una sentència i és d'obligat compliment per a ambdues parts. L'incompliment del laude de la part reclamada dona lloc a una infracció administrativa recollida en el Codi de consum de Catalunya.

Per tal que una reclamació pugui ser tramitada per la Junta Arbitral, és necessari, abans de tot, que la part reclamada (comerciant, industrial, fabricant o prestadora del servei) accepti sotmetre's al Sistema Arbitral. La pràctica demostra que són molts els sectors empresarials que se sotmeten al Sistema Arbitral com a instrument de resolució de controvèrsies en matèria de consum. Les raons són òbvies: l'empresari o comerciant que es mostra disposat a sotmetre's al Sistema Arbitral aconsegueix atraure la confiança de la seva clientela en garantir-los la ràpida solució de qualsevol problema que es pugui plantejar.

El funcionament de la Junta Arbitral compta amb un procediment especial que té les següents característiques:

- **Eficàcia.** Des que s'inicien les actuacions fins a l'adopció d'una solució definitiva transcorren un màxim de 6 mesos.
- **Voluntarietat.** És necessari que ambdues parts manifestin expressament i per escrit la voluntat d'acollir-se al Sistema Arbitral. L'acceptació de l'arbitratge per part de les empreses pot ser mitjançant un conveni d'adhesió, amb limitacions o sense, o bé de forma individualitzada, mostrant la seva conformitat cas per cas.
- **Efectivitat.** Té caràcter executiu i vinculant per ambdues parts, de manera que el laude que es dicta és d'obligat compliment. No es pot recórrer el fons del laude, però sí que es pot demanar algun aclariment o rectificació.
- **Imparcialitat i neutralitat.** Aquesta qualitat es posa de manifest per la mateixa composició del Col·legi Arbitral, format per un o una vocal representant dels consumidors, un altre del sector empresarial reclamat i el president o presidenta de la Junta Arbitral.
- **Gratuïtat.** La totalitat dels tràmits són gratuïts per ambdues parts.

El concepte de consumidor i empresari, per poder reclamar i ser reclamat, ve determinat per la legitimació activa i passiva de les



parts. I aquesta legitimació la determina la relació jurídica en què ha nascut el conflicte que es planteja:

- Concepte de consumidor: de manera restringida, són aquelles persones físiques o jurídiques que són els destinataris finals dels serveis, béns i/o activitats.
- Concepte d'empresari: que actuï amb una finalitat empresarial o professional.

L'arbitratge de consum només resol controvèrsies derivades de relacions de consum, i la relació de consum es defineix pel seu origen contractual. Hi ha una sèrie de matèries excloses que no podran ser objecte d'arbitratge de consum, com ara els conflictes relacionats amb intoxicacions, lesions o indicis racionals de delicte, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis que se'n derivi entre particulars o quan la part reclamant no tingui la condició de consumidor final (haver adquirit el bé o contractat el servei en qualitat d'empresari o professional).

La presentació de la sol·licitud d'arbitratge implica que no es pot interposar paral·lelament una acció judicial pel mateix assumpte.

El Sistema Arbitral de Consum és un sistema beneficiós per a tothom: per als consumidors perquè podran obtenir gratuïtament una resolució immediata quan s'hagin vulnerat els seus drets. I per als empresaris, perquè ofereixen una prova d'absoluta fiabilitat i confiança a la seva clientela i millora la seva imatge i credibilitat.

3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

La Junta Arbitral de Consum és un instrument que té com a finalitat atendre i resoldre, amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, les queixes i reclamacions de les persones consumidores i usuàries, en relació amb els conflictes de consum que se'ls puguin plantejar quant als empresaris, professionals i comerços.

És una via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sense necessitat d'acudir als tribunals de justícia, amb l'avantatge que el laude que es dicta equival a sentència i és d'obligat compliment per a ambdues parts.

La presentació de la sol·licitud d'arbitratge implica que no es pot interposar paral·lelament una acció judicial pel mateix assumpte.

El personal de la Junta Arbitral de consum atén més de 5.400 usuaris l'any i desenvolupa una tasca per tal de fomentar la mediació i l'arbitratge, i garanteix uns mecanismes d'ajuda, protecció i informació a les persones, en una societat cada cop més globalitzada.

El concepte «consumidor» i «empresari», per poder reclamar i ser reclamat, es determina per la legitimació activa i passiva de les parts. I aquesta legitimació la determina la relació jurídica en què ha nascut el conflicte que es planteja. Així, considerem consumidor aquella persona física o jurídica que és el destinatari final dels serveis, béns i/o activitats, i considerem empresari aquell qui actua amb una finalitat empresarial o professional.

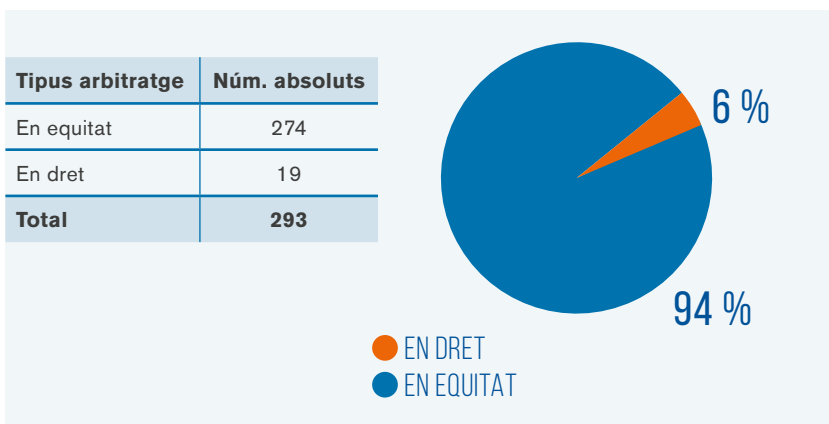
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE

L'arbitratge de consum es pot fer en equitat o en dret.

En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és més just per les parts segons les circumstàncies que concorren.

En dret, els membres de l'òrgan arbitral han de dictar un laude basant-se estrictament en allò que regula la normativa aplicable vigent en cada cas.

En general, si les parts no opten expressament per un arbitratge en dret, l'òrgan arbitral resol en equitat.





3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

El funcionament de la Junta Arbitral compta amb un procediment especial i té els següents trets:

VOLUNTARIETAT

És necessari que ambdues parts manifestin expressament i per escrit la voluntat d'acollir-se al Sistema Arbitral. L'acceptació de l'arbitratge per part de les empreses pot ser mitjançant un conveni d'adhesió, amb limitacions o sense, o bé de forma individualitzada, mostrant la seva conformitat cas per cas.



EFICIÈNCIA

El procediment arbitral de consum és àgil, i té uns terminis curts per donar audiència a les parts i per dictar el laude arbitral.



EXECUTIU

Té caràcter executiu i vinculant per ambdues parts, de manera que el laude que es dicta és d'obligat compliment per a ambdues parts i amb els mateixos efectes que una sentència judicial, i no és possible interposar cap recurs sobre el qual s'ha decidit, però sí demanar algun aclariment o rectificació.



PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

GRATUÏTAT

La totalitat dels tràmits són gratuïts per ambdues parts.

ZERO €

IMPARCIALTAT, INDEPENDÈNCIA I NEUTRALITAT

Garantit per la intervenció dels àrbitres independents. En un arbitratge de consum no es defensa cap de les parts en conflicte, i per garantir això, s'integren

en l'òrgan decisor del conflicte anomenat òrgan arbitral, representants de les persones consumidores, de l'empresariat i de l'Administració.

3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB

CONSULTES, INFORMACIÓ, ATENCIÓ I ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

La Junta Arbitral de Consum ofereix a la ciutadania, professionals, entitats, empreses i organitzacions un servei d'atenció específic al voltant de les seves funcions i dels casos que aquests proposin a estudi en format de consulta, per tal d'orientar-los sobre la realitat de la situació i el millor camí per seguir les actuacions; la resposta a les consultes es dona abans de 10 dies hàbils en el 90 % dels casos, i es dona assessorament i orientació d'un cas en concret o s'informa sobre l'estat d'un arbitratge que s'hagi presentat.

Tanmateix, totes les empreses, els establiments comercials i els professionals que desenvolupin activitats a la ciutat de Barcelona poden adherir-se al Sistema Arbitral de Consum; aquest és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers la seva clientela.

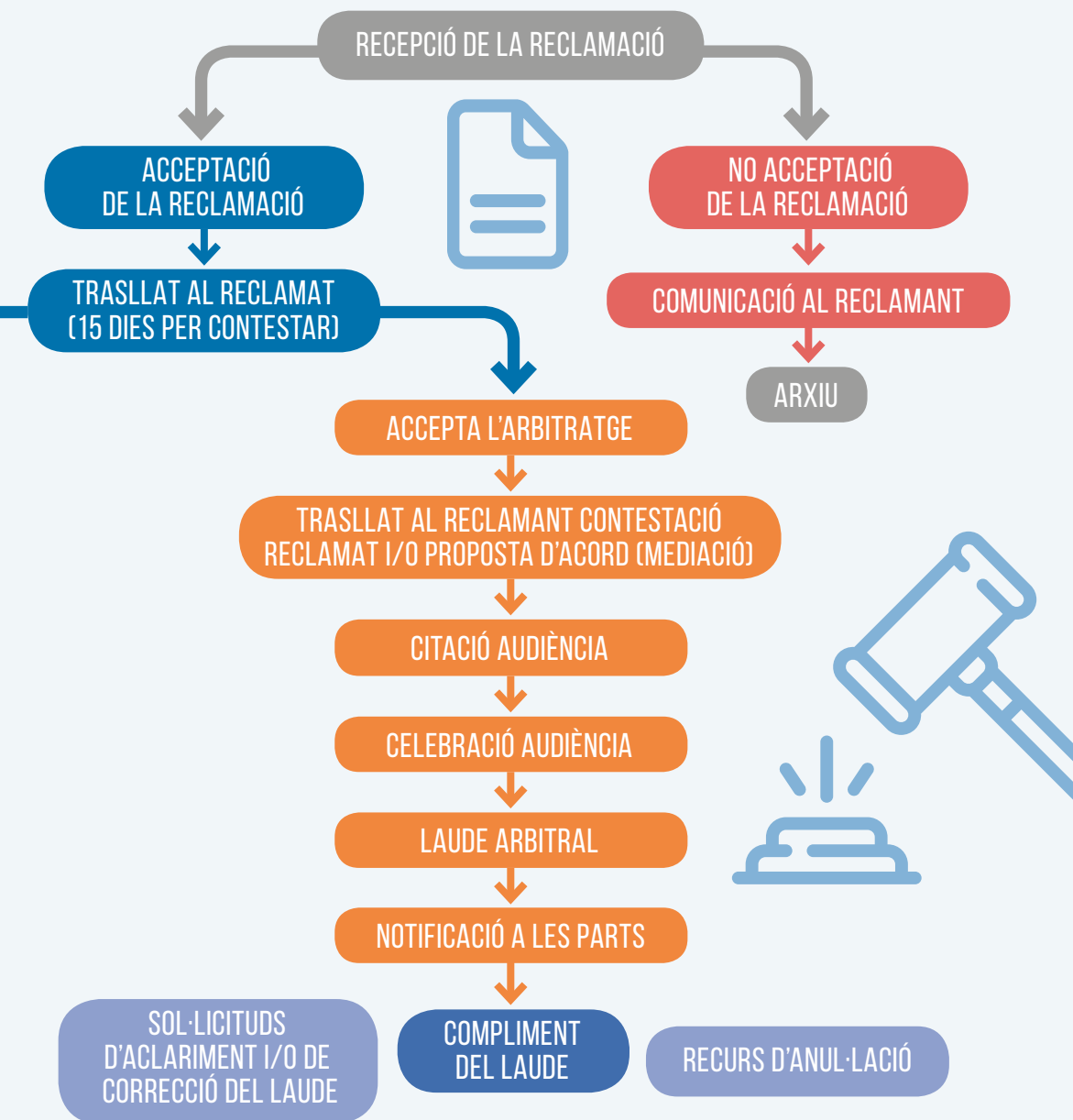
Així, si la persona consumidora o usuària veu que una empresa exhibeix en el seu establiment o en la seva publicitat el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum sap que es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?

1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona des del web de la Junta Arbitral de Consum, presencialment a les seves oficines o mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada.
3. Si l'empresa reclamada està adherida al Sistema Arbitral de Consum o ha acceptat l'arbitratge, es designa l'òrgan arbitral. Si la quantia controvertida és inferior a 300 euros i l'assumpte no és complex, resoldrà l'arbitratge l'òrgan unipersonal, d'entre els àrbitres nomenats per l'Ajuntament de Barcelona. Per la resta de supòsits, es designarà un Col·legi Arbitral, format per 3 àrbitres: un representant dels consumidors, un representant del sector empresarial implicat i el president o la presidenta del Col·legi Arbitral nomenat per l'Ajuntament de Barcelona. Els àrbitres que es designin actuaran amb total independència, imparcialitat i confidencialitat.
4. La tramitació de la sol·licitud mitjançant el procediment arbitral permet a l'empresa reclamada, si escau, reclamar al consumidor quantitats pendents de pagament.
5. Es convoca a les parts a l'audiència, que podrà ser escrita o presencial, i s'acordarà la pràctica de proves si fos necessari.
6. El procediment finalitza en una resolució –un laude– dictada per l'òrgan arbitral, d'obligat compliment per a les dues parts.
7. En cas que l'empresa reclamada no accepti l'arbitratge, es procedirà a l'arxivament de l'expedient arbitral, i quedarà oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.

TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS





LA MEDIACIÓ EN EL PROCEDIMENT ARBITRAL

A) MARC NORMATIU

L'article 38 del Reial decret 231/2008, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, determina que, després de l'admissió de la sol·licitud d'arbitratge i de l'acord d'inici del procediment, segueix un procediment específic de mediació amb la finalitat d'intentar que les parts puguin acordar una solució al conflicte.

En matèria de mediació de consum s'ha de fer menció, com a normativa sectorial a Catalunya, del Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

L'article 141 de la Llei 22/1998, de 30 desembre, de la Carta Municipal de Barcelona, en el tram autonòmic del règim especial de Barcelona, estableix que la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona és l'òrgan especialitzat que administra el Sistema Arbitral de Consum en l'àmbit municipal.

B) ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

La Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, en l'administració de l'arbitratge, inclou el servei públic de mediació i, d'aquesta manera, actua de mediador entre les parts.

Aquesta funció de mediació de la Junta és una activitat administrativa prèvia i diferenciada de la funció de l'arbitratge pròpiament dita.

De manera diferenciada a la funció de mediació, la funció arbitral l'exerceixen els òrgans arbitral col·legiats o unipersonals quan examinen, dirimeixen i adopten una resolució de la controvèrsia en el laude, que és d'obligat compliment i equival a una sentència. Així, la presentació de la sol·licitud d'arbitratge comporta que no es pot accionar de forma simultània en via judicial pel mateix conflicte. Els àmbits de la funció de mediació i la funció d'arbitratge són independents també de les funcions inspectora i sancionadora en aquells casos de presumptes infraccions en matèria de consum en què la denúncia dels fets s'ha de presentar davant els òrgans que tenen competència en matèria d'inspecció i sanció.

La Junta presta el servei de mediació, garantint condicions d'imparcialitat, neutralitat, privacitat i confidencialitat.

La funció de mediació també la porten a terme les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC), que són els òrgans que presten el servei públic municipal d'informació en relació amb les consultes que formulen les persones consumidores i usuàries.

La mediació de consum s'exerceix, a més, en els àmbits estatal i autonòmic, perquè el consum és una competència concurrent. Les associacions de consumidors també fan de mediadores en els conflictes en què intervenen.

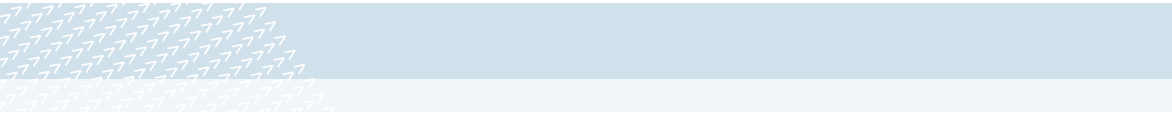
La mediació de la Junta Arbitral té caràcter voluntari, així com també el tenen l'adhesió i l'acceptació de l'arbitratge. Per tant, no es fa mediació en cas que qualsevol de les parts hi hagi formulat una oposició expressa.

La prestació del servei de mediació per part de la Junta Arbitral tampoc té lloc quan el servei municipal d'informació al consumidor ha acreditat que aquella mediació ja s'ha intentat anteriorment sense que s'hagi obtingut un resultat favorable d'acord.

Així, la mediació és una forma més de resolució alternativa dels conflictes de consum entre les parts, que es porta a terme voluntàriament i amb la intervenció de l'administració de la Junta Arbitral.

Quan correspon la mediació perquè s'ha produït l'acceptació voluntària de les parts, aquesta es materialitza en una tramitació en què la Junta dona trasllat a les parts de les respectives al·legacions, intercanviant els escrits. Aquest fet permet que, amb l'impuls de les fases del procediment, vagin fixant les respectives posicions, apropant-se a una posició comuna d'acord.

Com s'ha comentat, en ocasions, en el desenvolupament d'aquest procés i en una clara dinàmica de negociació i avenç, les pretensions de les parts s'apropen de forma gradual: se sintetitzen i s'estructuren els fets amb més claredat que a l'inici, es sintetitzen amb més precisió els termes discrepants i es concreten les peticions, que en un altre moment podien haver estat molt enfrontades i determinades per una excessiva càrrega anímica. I si, afortunadament, les parts conclouen un acord satisfactori per a ambdues, el manifesten en els escrits que intercanvien de forma separada o en formulació conjunta davant la Junta, fet que permet que es resolgui la finalització del procediment i el seu arxivament.



Per tant, la mediació, amb l'intercanvi que permet el trasllat de les al·legacions de les parts, propicia el diàleg i la cerca d'una solució al conflicte. D'aquesta manera, les parts, mitjançant una funció institucionalitzada de mediació, troben per si mateixes una solució al problema.

La mediació és, doncs, una forma diferenciada però no menys important de terminació del procediment com ho són les altres possibles: d'una banda, el laude conciliatori, en què l'òrgan arbitral ofereix que les parts arribin a un acord per solucionar el conflicte, i aleshores el laude en recull i en formalitza el resultat; de l'altra, la resolució més identitària de la Junta, com s'ha vist, quan es dicta un laude d'obligat compliment i amb força executiva equivalent a una sentència, per la qual cosa és una forma quasi jurisdiccional de resolució del conflicte.

La finalització de la instrucció del procediment mitjançant la mediació, al marge del seu contingut pròpiament jurídic, de justícia material i de pacte formalitzat amb l'autonomia de les parts, integra qüestions importants en la cultura de consum. La funció de mediació possibilita que en les relacions de consum s'integri, de manera fluida i flexible, una cooperació empàtica: permet un exercici i un hàbit en un clima comercial de bones pràctiques. Les parts posen en pràctica recursos per definir qüestions discrepants. Amb la mediació, doncs, milloren les relacions de consum com a resultat d'un procés de col·laboració, pacificació i recuperació de la confiança.

Finalment, a mode de conclusió, cal destacar que en ocasions les formes alternatives de resolució de conflictes de consum, com ara la mediació, l'arbitratge i la conciliació, permeten la creació de vincles clientelars futurs, estables i duradors, perquè s'ha recuperat amb esforç l'enteniment i la confiança entre les parts. Aquests resultats pràctics, de solució nítida i esperançadora de les controvèrsies, són molt importants pel nivell de dedicació dels intervinents en entorns que, en els seus inicis foscos i contra tot pronòstic, només albiraven ruptura.



L'adhesió d'una empresa al Sistema Arbitral de Consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers la clientela. L'adhesió es fa a través d'una Junta Arbitral de Consum i es fa patent per mitjà d'un distintiu oficial d'adhesió, que es pot col·locar en un lloc destacat de l'establiment i es pot usar en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.

Les empreses adherides aconseguen la confiança de les persones consumidores perquè els garanteixen la ràpida solució als problemes que es puguin plantejar.

L'adhesió es publica en els Butlletins o Diaris Oficials que corresponguin a l'àmbit territorial de la Junta Arbitral de Consum competent.

A qui va dirigit?

Va dirigit a totes les empreses o establiments comercials.

Terminis

Es pot sol·licitar en qualsevol moment.

Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

Sol·licitud

La documentació per formalitzar l'adhesió d'empreses al Sistema Arbitral de Consum es formalitza a través de la presentació del formulari de persona física o jurídica a les Juntes Arbitrals de Consum, i serà competent per resoldre la sol·licitud la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial on l'empresa desenvolupi principalment la seva activitat.

S'entén que l'empresa o professional desenvolupa principalment la seva activitat

en un determinat territori quan comercialitzi els seus béns i serveis exclusivament a través d'establiments oberts al públic en aquest àmbit territorial.



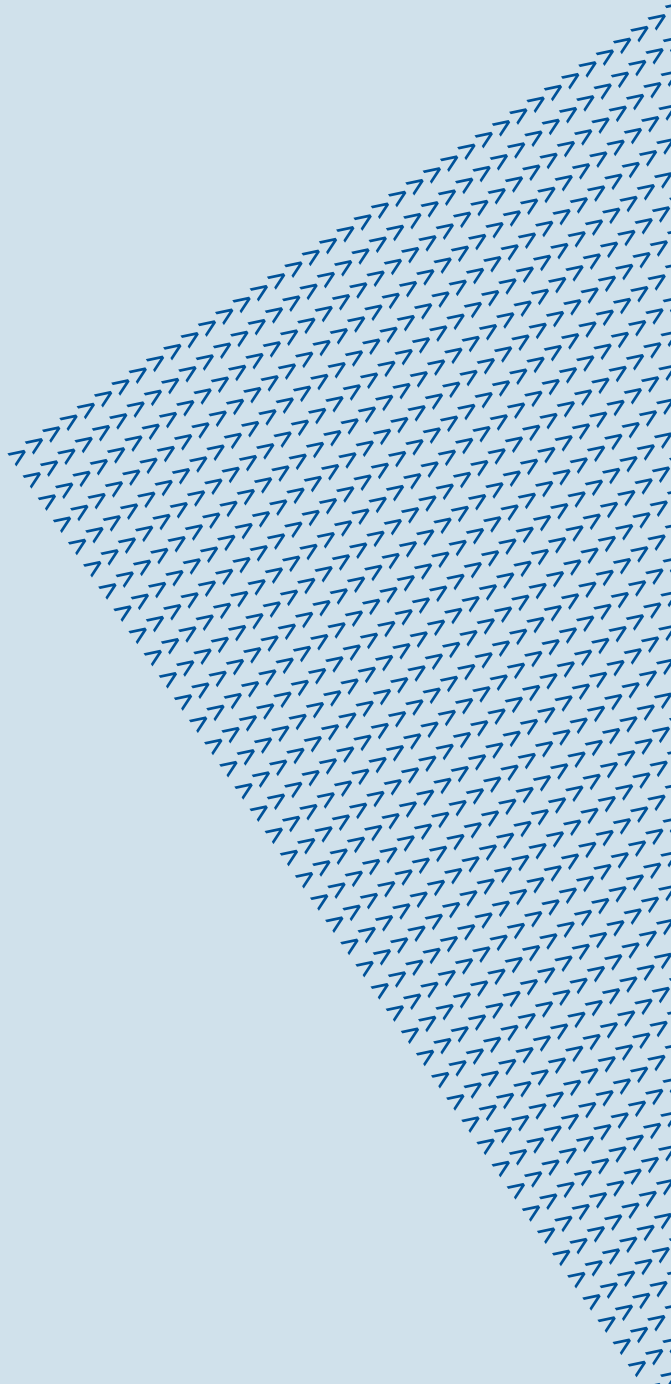
Un distintiu de confiança

Si vostè, persona consumidora o usuària, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor o proveïdora que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

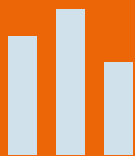
Si vostè, persona empresària, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica a la seva clientela l'oferiment d'una garantia afegida als serveis que li ofereix habitualment.

ADHESIONS 2019 JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

LAVA LOCKER, SL		
DANIEL VENTURA DIEGUEZ (TINTORERIA MARCHA-NET)	Tintoreria	3
TURING I MÉS, SL		
Total		3



JACB

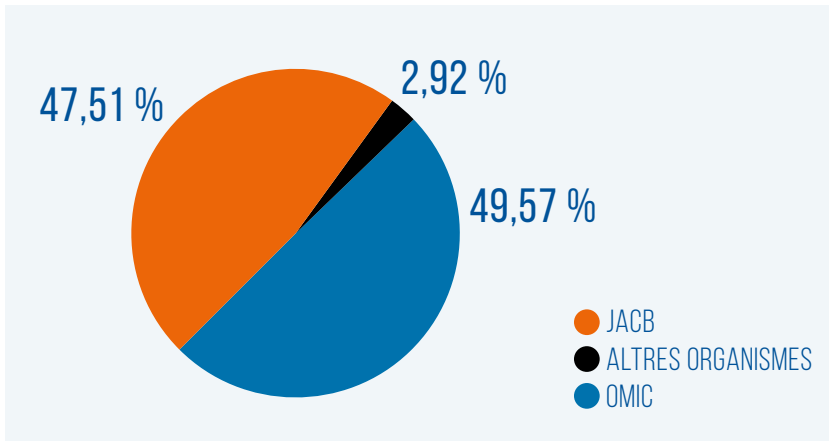


DADES
ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

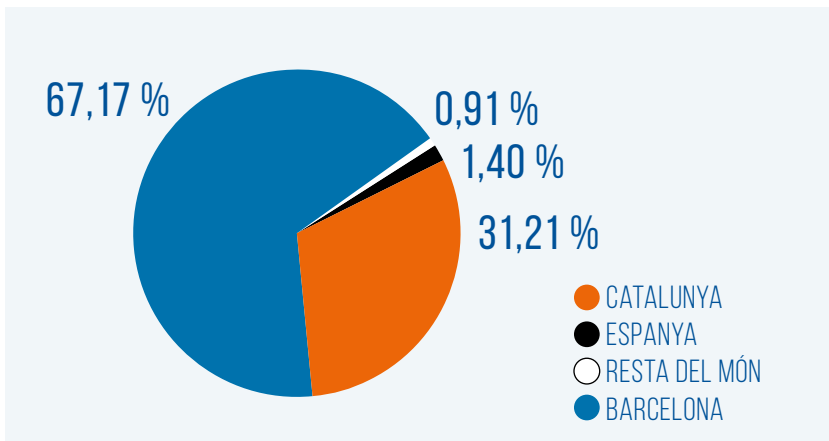


De les 926 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 459 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 440 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, sigui presencialment o via telemàtica i, per últim, 27 han estat traslladades per altres organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions.



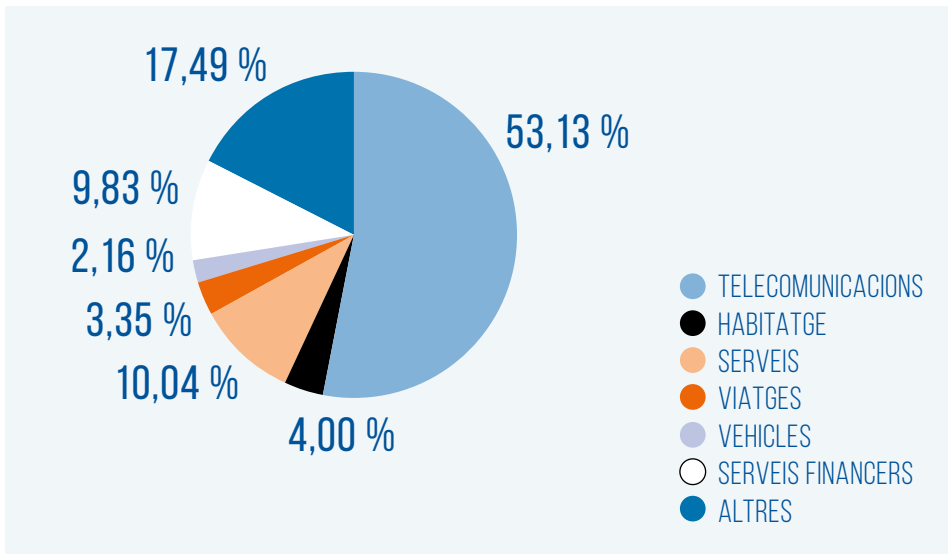
PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS

De les 926 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 622 procedeixen de la ciutat de Barcelona, 289 de poblacions catalanes, 13 d'Espanya i 2 de la resta del món.



7. SECTORS AMB MÉS RECLAMANTS

De les 926 reclamacions o consultes, 492 han versat sobre telecomunicacions, 31 sobre viatges, 93 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 91 sobre serveis financers, 37 han tractat sobre habitatges, sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins l'habitatge, 20 sobre la compravenda de vehicles o reparacions i 162 sobre altres temes com ensenyament, tintoreries, etc.



8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC



De les 459 reclamacions o consultes que provenen de l'OMIC, 307 s'han arxivat pels motius següents: 66, per la no-acceptació d'arbitratge; 111, per conciliació; 68, per laude; 36, per desistiment, i 6, per altres motius. Hi ha 104 reclamacions pendents d'audiència, de les quals 75 ja tenen dia assenyalat.

PROCEDÈNCIA OMIC			459
ARXIVATS			307
	No acceptació arbitratge	68	
	Conciliació	111	
	Laude	86	
	Desistiment	36	
	Altres	6	
PENDENT VISTA (amb dia assenyalat)			75
	Àrbitre únic	46	
	Col·legi Arbitral	29	
PENDENT VISTA (sense dia assenyalat)			30
	Àrbitre únic	14	
	Col·legi Arbitral	16	
INADMISSIÓ			0
PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ			0
EN TRAMITACIÓ			48

9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS

Matí		Tarda		Total
Presencial	1.436	Presencial	12	1.448
Telefònica	2.294	Telefònica	43	2.337
Total matí	3.730	Total tarda	55	3.785

10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES



D'acord amb l'article 44 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, es dona vista a l'expedient a ambdues parts per convocar l'acte d'audiència, perquè puguin comparèixer les persones físiques per si mateixes i les persones jurídiques i comunitats de béns mitjançant els seus representants legals.

A l'acte d'audiència les parts hi poden comparèixer, sense que sigui preceptiu, acompanyades de persones assessores tècniques, així com presentar les al·legacions, les proves i les justificacions (documents, fotografies, peces de vestir, gravacions...) que estimin convenients en defensa dels seus drets i interessos. L'audiència se celebrarà encara que una de les parts no comparegui.

RESUM DE LES AUDIÈNCIES

AUDIÈNCIES PER MESOS	2014	2016	2017	2018	2019	Total
GENER		2	12		25	39
FEBRER					29	29
MARÇ			17		31	48
ABRIL			7			7
MAIG		1	19		51	71
JUNY			17		46	63
JULIOL	1		11	5	36	53
SETEMBRE			10	6	19	35
OCTUBRE			5	12	25	42
NOVEMBRE			12	8	43	63
DESEMBRE		4	14		18	36
Total	1	7	124	31	323	486

AUDIÈNCIES PER MATÈRIA	2014	2016	2017	2018	2019	Total
ASSEGURANCES					1	1
ELECTRÒNICA					2	2
ENSENYAMENT		2	6		13	21
ESPECTACLES					1	1
JOIERIES I RELLOTGERIES					1	1
PIMECS	1	1			31	33
REFORMES					1	1
RESTAURACIÓ					1	1
SANITAT					1	1
SERVEIS POSTALS		1	6			7
SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT					3	3
TELEFONIA		2	69	19	180	270
TINTORERIES		1	5		30	36
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS					4	4
VIATGES						1
ALTRES SECTORS			37	12	54	103
Total	1	7	123	31	323	486

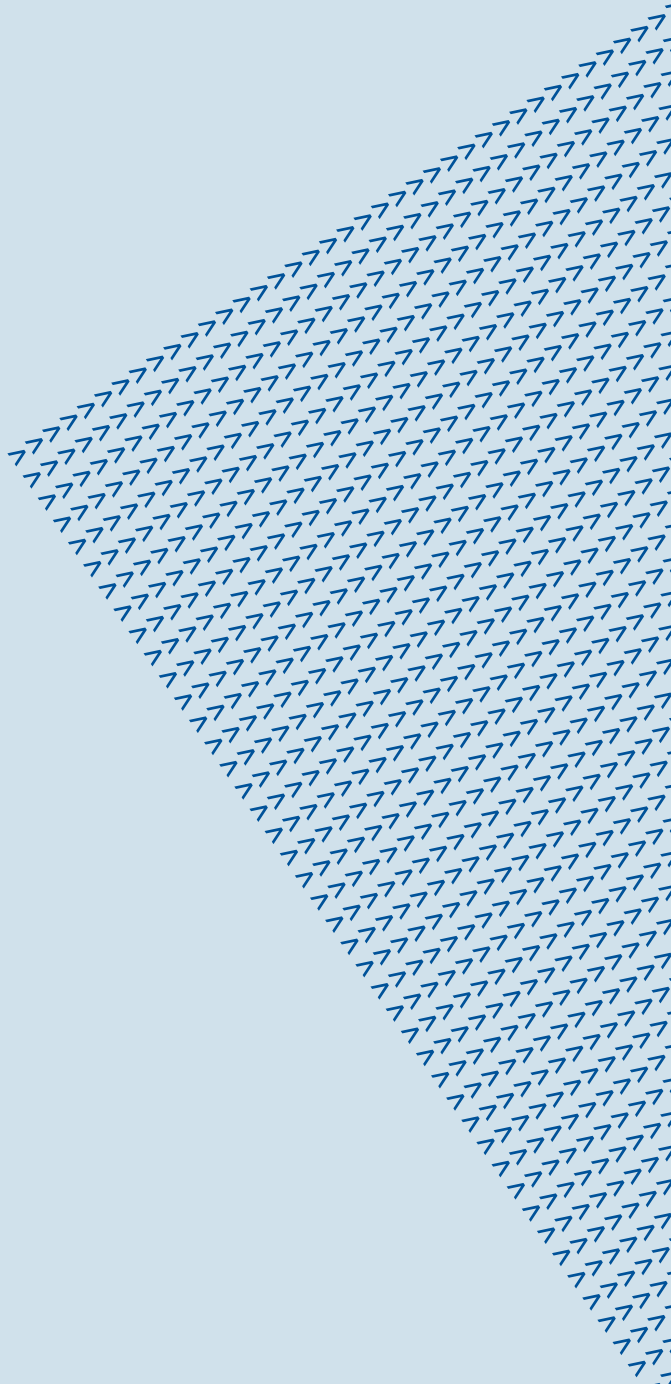
ÒRGAN SEGONS MATÈRIA	ÀRBITRE ÚNIC	COL-LEGI	Total
ASSEGURANCES	1		1
ELECTRÒNICA	2		2
ENSENYAMENT		13	13
ESPECTACLES	1		1
JOIERIES I RELLOTGERIES	1		1
PIMECS	28		28
REFORMES	1		1
RESTAURACIÓ	1		1
SANITAT	1		1
SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT	3		3
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS		4	4
TELEFONIA	166	14	180
TINTORERIES		30	30
DESPLAÇAMENT DE VIATGERS	3		3
ALTRES SECTORS	21	33	54
Total	229	94	323



ÀRBITRE ÚNIC	205
COL·LEGI ARBITRAL	88
Total	293

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	153
DESESTIMATS	72
ESTIMATS EN PART	13
CONCILIACIONS	7
INHIBICIONS	3
FINALITZACIÓ DEL PROCÉS	44
PENDENT DE RESOLUCIÓ	1
Total	293

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	15
AUTOMÒBILS	4
DESPLAÇAMENTS DE PERSONES VIATGERES	2
ELECTRICITAT	2
ELECTRODOMÈSTICS	2
ELECTRÒNICA	4
ENSENYAMENT	14
ESPECTACLES	1
GARATGES	2
HABITATGE	5
JOIERIES I RELLOTGERIES	2
MOBLES	5
MUDANÇA INTERNACIONAL	1
OBRES I REFORMES	13
ÒPTICA	1
ORTOPÈDIA	1
RESTAURACIÓ	1
SANITAT	5
SERVEIS POSTALS	12
SUBMINISTRAMENT ELECTRICITAT	3
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS	8
TELEFONIA	163
TINTORERIA	25
VEHICLES ELÈCTRICS	1
ALTRES SECTORS	1
Total	293



JACCB



RECUILL DE
LAUDES 2019

12. ÍNDEX DE LAUDES



1	AIGÜES	49
2	ARTICLES NADÓ	53
3	AUTOMÒBILS	57
4	ELECTRICITAT	73
5	ELECTRODOMÈSTICS	80
6	ELECTRÒNICA	87
7	ENSENYAMENT	92
8	ESPECTACLES	102
9	GARATGES	105
10	HABITATGE	111
11	JOIERIES I RELLOTGERIES	114
12	MOBILITAT PERSONAL	117
13	MOBLES	120
14	MUDANÇA INTERNACIONAL	130
15	OBRES I REFORMES	135
16	ÒPTICA	149
17	RESTAURACIÓ	152
18	SANITAT	155
19	SERVEIS POSTALS	166
20	SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT	176
21	TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES	188
22	TINTORERIES	192
23	TELEFONIA	197

LAUDE 66/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada ha efectuat una facturació indeguda, atès que no hi ha hagut negligència per part seva, i considera que la minoració de la factura realitzada és insuficient. Sol·licita que es procedeixi a emetre una nova facturació pel període controvertit, amb l'aplicació a tot el consum d'un preu més baix de la tarifa. La part reclamada manifesta que és responsable del receptor del servei la conservació i la reparació de les avaries en les instal·lacions particulars, i afegeix que ha estudiat de forma individualitzada la petició de bonificació i que no pot atendre la petició de modificar novament la factura substitutiva, atès que ja ha efectuat la corresponent bonificació per fuita no negligent. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que hi va haver una fuita d'aigua i que, conseqüentment, va rebre unes factures de 498,63 € i 10.278,56 € al domicili situat a (...). Afegeix que al domicili citat anteriorment hi vivia el seu difunt pare, que ella viu a Barcelona, i que no es va assabentar de la fuita fins a la recepció dels càrrecs bancaris.

Continua exposant que va parlar amb la part reclamada i que li va aplicar un descompte, deixant els imports de les factures en 236,83 € i 4.925,65 €. Afegeix que la part reclamada va enviar diversos avisos de la fuita, i que fins i tot l'encarregat de les lectures dels comptadors va deixar una nota al

domicili, assenyalant que les darreres facturen eren d'aproximadament 45 €.

Subratlla que, al no estar conforme amb aquell descompte i aquells imports, es va dirigir al (...), al qual pertany la part reclamada, i que aquest va acceptar només un descompte accessori i donar-li el termini de 36 mesos per realitzar el pagament de les factures. A més, afirma que li resulta impossible assolir aquestes quanties i que tampoc poden fer-ho les seves germanes, ja que una està a l'atur i l'altra cobra per una incapacitat permanent.

Aporta la sol·licitud de reclamació a la part reclamant, la carta de la part reclamada en què s'informa que hi ha hagut un consum superior al que s'esperava comparat amb l'historial, la còpia de l'avis d'una possible fuita d'aigua, la còpia de correus electrònics i la còpia de l'escrit de la part reclamada.

Sol·licita que es recalculi la facturació, de conformitat amb un percentatge assumible i més pròxim a un consum real.

La part reclamada, en l'escrit registrat el 15 de novembre, manifesta l'acceptació de l'arbitratge proposat per la Junta Arbitral de Consum, mitjançant la instància presentada pel representant legal de la part reclamada, i sense efectuar al·legacions inicials.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 19 de març de 2019, a les 09.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenientes

en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Compareix a l'audiència la part reclamant, assistida pel lletrat senyor (...), i la part reclamada, representada pel senyor (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada i obrant en l'expedient, i fan les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

El lletrat de la part reclamant manifesta que la part reclamada va fer una rebaixa important sobre la facturació, però afegeix que continua essent un import molt considerable per quatre mesos i per una fuita no negligent. Manifesta que les factures estan abonades, atès que no es podia fer un canvi de nom en el contracte de subministrament al nou propietari si prèviament no es pagaven les factures pendents, ja que la finca va ser venuda.

Continua exposant que agraeix la rebaixa anterior feta per la part reclamada, però sol·licita que s'efectuï un recàlcul de les factures a un preu unitari mínim, i considera que un import total aproximat de 1.079 € seria més assumible per la part reclamant i més just, ja que seria el preu del consum mínim.

La part reclamada manifesta que, per la seva part, l'expedient està tancat; que va fer una proposta i que la part reclamant la va acceptar, acceptant el compromís. Afegeix que els rebuts estan pagats, i que ha rebaixat el preu tot el que ha pogut. Indica que ha aplicat una rebaixa del cànon en tractar-se d'una fuita que no és culpa del/de la client/a, i explica detalladament el recàlcul efectuat.

A requeriment del Col·legi Arbitral, s'incorpora a les actuacions arbitral la còpia del certificat de defunció, la còpia de l'informe de l'Oficina de (...), la còpia de les factures controvertides i la còpia de la carta del Síndic de Greuges de Catalunya.

A pregunta del Col·legi Arbitral, la part reclamada manifesta que el pagament fraccionat no es va iniciar, i afegeix que la finca va ser venuda i que es va liquidar el deute, i manifesta que es va facturar de conformitat amb les indicacions que consten a l'informe (...), que va recomanar una bonificació extra d'un 10 % en el concepte de l'aigua.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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 conseqüèn-



cia de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

En l'informe del (...) del 29 de juny es conclou que l'actuació de la part reclamada va ser diligent, tancant l'entrada del comptador i deixant un avís del procediment per comprovar la fuita i solucionar-la. També informa favorablement sobre l'abonament realitzat de les factures, ateses les condicions familiars dels hereus de la persona titular del contracte. A més informa favorablement sobre el fraccionament del pagament en 36 mesos, quan l'habitual és fer-ho en el període d'un any, i també valora positivament que, en cas puntual de no pagament, s'estudiarà per trobar-hi una solució.

L'informe del Síndic de Greuges del 7 de juliol qualifica d'adequada la resolució de la queixa dictada pel (...), i arxiva l'expedient.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, de conformitat amb la prova documental aportada per la part reclamant mitjançant una còpia de correus electrònics enviats a la part reclamada, que es va trobar una fuita

al jardí pel trencament d'un colze de coure i que es va reparar, i aporta la factura de la reparació, fet que va permetre que s'efectuessin les bonificacions per fuita no negligent. En aquest mateix sentit, la part reclamant manifesta que al domicili on hi va haver la fuita no hi vivia ningú des que va morir el seu pare, el dia 13 d'octubre de 2014, i que només s'hi personaven en moments puntuals per fer tasques de neteja i, de vegades, regar algun arbre concret, Manifesta, també, que com que no viu en aquella població no es va assabentar de l'avis ni de la carta de la part reclamada.

No és un fet controvertit entre les parts que es tracta d'un consum no negligent, sense que es tracti d'un mal funcionament dels equips de mesura, atès que les dues parts han reconegut que el consum excessiu va ser a causa d'una fuita al jardí pel trencament d'un colze de coure (consta aportada una fotografia i la factura), avaria reconeguda i reparada, fets que han estat valorats per la part reclamada, en tractar-se d'un excés de consum a causa d'una fuita no atribuïble a la negligència del receptor del servei i havent-se acreditat la solució de l'incident, mitjançant la intervenció de la persona tècnica corresponent i la revisió de la resta de la instal·lació.

La part reclamada manifesta que s'ha estudiat el cas de forma individualitzada, i afegeix que és responsabilitat del receptor del servei la conservació i la reparació de les avaries en les instal·lacions generals i particulars, incloent-hi el manteniment en perfecte estat dels desguassos de les seves instal·lacions generals i particulars perquè pugui evacuar-se amb facilitat i sense danys l'aigua que pogués procedir de pèrdues accidentals.

En aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera adequada la modificació de les factures controvertides realitzada i considera correc-

tes les factures substitutives, atès que ja s'ha efectuat la corresponent bonificació per fuita no negligent; que les instal·lacions generals i particulars del subministrament són responsabilitat del receptor del servei, havent-se realitzat una anàlisi de l'històric de la facturació que acredita que es va tractar d'una fuita, amb consum no negligent, per una avaria que es va solucionar, i que les factures controvertides han estat rectificades.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, en el sentit que ha quedat acreditat que s'ha facturat el consum enregistrat pel respectiu comptador que mesura el subministrament d'aigua, havent-se efectuat una bonificació per fuita no negligent.



LAUDE 35/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, a causa de les característiques del cotxet de la marca (...) s'ha vist obligada a reparar les rodes del citat cotxet fins a tres ocasions. Afegeix que el xassis del cotxet no es tanca correctament i que el cotxet té un seguit de deficiències a la capota, al plàstic cobertor i als cinturons de la cadireta, que s'ha vist obligada a reparar ella mateixa.

Sol·licita una indemnització de 200 €.

La part reclamada manifesta que el servei tècnic ha efectuat el canvi de totes les rodes, i que ha canviat amb caràcter gratuït el dispositiu de plegament que els arriba trencat, tot i que considera que no escauria, atès que és a causa del desgast natural per l'ús habitual del producte, no cobert per la garantia. Afegeix que la Llei de garantia no cobreix els danys, els trencaments o el desgast que es produeixen per l'ús habitual de l'article, i sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada pel que considera deficiències quant a les característiques ofertes pel cotxet de la marca (...), adquirit el 27 de juny a l'establiment que la firma reclamada té ubicat al (...), per un import total de 599,00 € (IVA inclòs), i afegeix que s'ha vist obligada a reparar les rodes del citat cotxet fins a tres ocasions, i assenyalava que es tornen a plegar.

També manifesta que el xassis del cotxet no es tanca correctament, i descriu tot un seguit de deficiències com ara la capota, el plàstic cobertor i els cinturons de la cadireta, que s'ha vist obligada a reparar ella mateixa.

Aporta una còpia del tiquet de compra, i la factura i una còpia dels diferents albarans de reparació emesos amb cost zero per part del servei tècnic de la firma reclamada, en diferents dates.

Sol·licita una indemnització de 200 €.

La part reclamada manifesta que, des de l'establiment vinculat a la firma reclamada, es va enviar el xassis i la capota del cotxet (...), adquirit en data de compra de 27 de juny, al seu servei tècnic per procedir al seu estudi i avaluació, i que es va efectuar el següent recull d'incidències i solucions facilitades:

1. En data 21 d'octubre se'ls envia el xassis, indicant per ordre de la reclamant que: *les rodes posteriors es troben en males condicions, i el xassis queda frenat, aprofitant per repassar les rodes davanteres. A continuació, el servei tècnic canvia els grups posterior i davanter de rodes, amb caràcter gratuït.*
2. En data 28 de gener se'ls envia el xassis, indicant per ordre de la reclamant que: *és el segon cop que s'envia el cotxet pel mateix motiu. Les rodes posteriors estan doblegades, i també el tancament queda fix. El servei tècnic canvia totes les rodes i el dispositiu de plegament, que arriba trencat, amb caràcter gratuït.*
3. En data 7 de setembre se'ls envia de nou el xassis, indicant per la reclamant que: *està començant a passar el mateix, es dobleguen les rodes en caminar. El servei tècnic observa*

que l'avaria és a causa d'un desgast natural per l'ús –els eixos de les rodes queden desgastats–, i torna a canviar totes les rodes amb caràcter gratuït –tot i que considera que no escauria–, per les incidències que anteriorment ha tingut el producte.

4. En data del mes de maig, després d'onze mesos d'ús, se'ls envia la funda i la capota de la cadireta, indicant per part de la reclamant que: *la funda està descosida a la zona on es fixa el cinturó entre les cames. La capota té descosit el costat dret i en surt la vareta.*

El servei tècnic observa que el deteriorament que presenten tant la funda com la capota (n'adjunta fotografies) és a causa d'un desgast natural per l'ús habitual del producte, no cobert per la garantia.

Tot seguit assenyala que informa la reclamant d'aquesta situació i li facilita un pressupost de reposició, que aquesta rebutja. Es retorna el producte sense reparar/canviar, amb caràcter gratuït.

Finalment, la part reclamada assenyala que en el seu afany de satisfer els requeriments de la part reclamant, tal com s'ha reflectit anteriorment, la resposta que s'ha donat ha estat la correcta, ja que la Llei de garantia no cobreix els danys, els trencaments o el desgast que es produeixen per l'ús habitual de l'article.

Per acabar li ofereix la possibilitat d'adreçar-se novament al seu servei tècnic per a qualsevol anàlisi/reparació que es vulgui fer en l'article objecte de la present controvèrsia. Aporta una còpia de l'informe d'incidències i fotografies.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 14 de febrer de 2019, a les 10.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Compareix a l'acte de la vista oral la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que la seva pretensió inicial era que li canviessin les parts danyades del cotxet en lloc de reparar-les, i afegeix que l'adquisició del producte es va fer el 27 de juny i que en aquest moment no en vol un de nou perquè ja no el necessita, atès que el va comprar perquè l'utilitzés el seu fill més gran, que ara té tres anys, i que actualment l'utilitza el seu fill petit, però que en poc temps el deixarà d'utilitzar.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no li van reparar la capota perquè no entrava a la garantia, i reitera que ara no vol un cotxet nou perquè ja no el necessita. Afegeix que és cert que l'ha utilitzat, que ha tingut una amortització i que encara l'està utilitzant, i manifesta que la seva pretensió podria ser de 200 €, i afegeix que



al principi no utilitzava la capota perquè feia servir una trona.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra el cotxet, del qual l'òrgan arbitral pren coneixement i l'examina. La part reclamant mostra el trencament de la subjecció del cinturó i manifesta que les rodes són inestables. Afegeix que ella mateixa l'ha reparat diverses vegades.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IV. En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si les avaries són producte de la no conformitat del producte o del seu ús quotidià, fet que cal posar en relació amb la data d'adquisició d'aquest i el contingut del diagnòstic tècnic realitzat, on consta acreditat que el cotxet ha estat objecte d'anàlisi i reparació.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliguen el venedor a lliurar els béns o 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. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del produc-

te, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa de les persones consumidores i usuàries.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé (article 116.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris).

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit entre les parts ni la data d'adquisició, ni les diferents actuacions de reparació realitzades sense càrrec, fets que cal posar en relació amb les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència sobre l'amortització del producte i la seva utilització avui dia per part del seu segon fill.

En aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que la part reclamada ha actuat correctament, de conformitat amb les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, les reparacions efectuades sense càrrec, i l'assistència del servei tècnic per efectuar noves anàlisis i reparacions.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, en vista de les al·legacions exposades a l'acte de l'audiència, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència i l'examen visual realitzat del cotxet, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, en el sentit que, de la documentació que obra en l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamant el dia de l'audiència, ha quedat acreditada la bona praxi de l'empresa reclamada.



LAUDE 75/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el vehicle adquirit presentava una avaria en el sistema d'embragatge, afegeix que el venedor professional està obligat a prestar una garantia de dos anys, i estableix que serà aquest qui haurà de fer-se càrrec del cost de la reparació, les peces i la mà d'obra. Sol·licita la devolució de 350 €, import satisfet en concepte de reparació del vehicle. La part reclamada manifesta que la part reclamant va acceptar el vehicle en les condicions en què es trobava, verificat, en perfecte estat de funcionament i després d'haver-lo provat, i afegeix que si després de 10.000 quilòmetres l'embragament es va desgastar és per una qüestió d'ús. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, per les deficiències trobades en el vehicle de la marca (...), matrícula (...), que havia adquirit d'aquesta el 20 d'agost i que, segons assegura, presentava una avaria en el sistema d'embragatge.

Segons detalla a continuació, una setmana més tard d'haver-se celebrat la citada compravenda va descobrir que el reproductor de CD no funcionava, i gairebé onze mesos més tard afirma haver descobert una avaria en el vehicle, consistent en una avaria en el sistema d'embragatge, que segons el parer del mecànic encarregat no es podia correspondre amb un deteriorament per ús del vehicle, ja que es

trobava en molt mal estat. Al·lega l'article 118 i següents de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que obliga el venedor professional a prestar una garantia de dos anys, i estableix que serà aquest qui haurà de fer-se càrrec del cost de la reparació, de les peces i de la mà d'obra.

La part reclamant també manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada, atès que al seu entendre falta a la veritat.

Remarca que en el seu moment va advertir als responsables de la firma reclamada sobre la mala olor que es despenia del dispositiu d'embragatge, moment en què es va sol·licitar una revisió, i afegeix que finalment va decidir adquirir el vehicle, després que els representants de la part reclamada li assegurassin que aquest es trobava en perfecte estat.

Afegeix que, un cop passats 10.000 km des de la data de compra, el sistema d'embragatge del vehicle es va gastar.

Quant a les al·legacions presentades pel representant de la part reclamada, que al seu entendre pretén al·legar un descompte comercial, assenyalant a més que no es va facturar el servei de grua, respon que no hi ha cap mena de descompte comercial quan es tracta d'un producte que es troba en període de garantia.

Aporta la còpia del full de reparació pel servei efectuat en el vehicle per part del servei mecànic de la companyia reclamada, la còpia del full d'assistència i recollida del vehicle per part del servei d'assistència de la companyia reclamada (...) amb data 18 de juliol, i la còpia del contracte de compravenda signat entre les parts el 20 d'agost, a la localitat (...), per un

import total de 4.300 €, en què es detallen les condicions i el pagament efectuat a través de transferència bancària.

Sol·licita la devolució de 350 €, import satisfet en concepte de reparació del vehicle.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que tenint en compte l'enorme descompte comercial que es va aplicar, així com el fet que no es va facturar el servei de grua que es va haver d'utilitzar en el seu moment, al seu entendre, el tracte dispensat per la firma a la reclamant ha estat "més que correcte".

També efectua les següents al·legacions:

Segons les clàusules 6 i 7 del contracte signat entre les parts, la part compradora (reclamant) va acceptar el vehicle en les condicions en què es trobava, verificat, en perfecte estat de funcionament i després d'haver-ne efectuat la provatura, amb independència del que consta en la clàusula núm. 9, en què s'indica que la garantia era de dotze mesos.

Afegeix que els seus vehicles són perfectament verificats, i que quan s'efectua una venda, aquesta es fa sense defectes. Ressenya que els danys ocorreguts al vehicle són fruit del seu ús, tal com qualsevol mecànic podria indicar.

Subratlla que, com a deferència amb la part reclamant, se li va aplicar un descompte en factura per import de 717,86 €, i que no se li va aplicar cap mena de cost en el moment d'efectuar la recollida del vehicle a Barcelona.

La part reclamada formula les següents al·legacions en relació amb les argumentacions exposades per la part reclamant:

Assenyala que, en cap moment va enganyar ni estafar ningú. Es ratifica amb tot allò sig-

nat entre ambdues parts en el moment de formalització del contracte de compravenda i afegeix que la part reclamant coneixia en tot moment l'estat del vehicle i hi estava d'acord, i que és per aquest motiu que va decidir liquidar la xifra acordada.

Afegeix a continuació que, en haver recorregut el vehicle 10.000 quilòmetres, l'estat de l'embragament respon al desgast ocasionat per l'ús, com qualsevol tècnic o mecànic pot indicar, i addueix que, en el moment de la compra, tal i com la mateixa part reclamant va constatar, el sistema d'embragatge es trobava en perfecte estat.

Insisteix a tractar la qüestió com un descompte comercial, atès que es va aplicar una rebaija en l'import de la factura (pel que considera "un servei, no pas pel fet d'estar en garantia"), que assegura que s'ofereix a la clientela que té la consideració "d'integral".

Quant al servei de grua, subratlla que aquest suposa un cost elevadíssim per a la seva empresa i reitera que, no obstant això, no es va facturar a la part reclamant. Afirma, però, que s'està replantejant el gest, veient la mala interpretació que se n'ha fet per part de la part reclamant.

Finalment, indica que el seu concessionari segueix tenint les portes obertes a la part reclamant, per atendre-la de la mateixa forma en què ho va fer en el seu dia, amb professionalitat, respecte i educació.

La part reclamada, en escrit amb data 11 de març de 2019, manifesta:

Que ha rebut la citació a l'audiència que se celebrarà el 21 de març de 2019, i que per motius professionals no podrà assistir-hi. Tot seguit, argumenta quina és la seva posició amb referència a la controvèrsia generada vers l'expedient.



Reitera les argumentacions ressenyades en els seus escrits d'al·legacions anteriors:

Segons les clàusules 6 i 7 del contracte signat entre les parts, la part compradora (reclamant) va acceptar el vehicle en les condicions en què es trobava, verificat, en perfecte estat de funcionament, i després d'haver-ne efectuat la provatura, amb independència del que consta a la clàusula núm. 9, en què s'indica que la garantia era de dotze mesos.

Afegeix que els seus vehicles són perfectament verificats, i que quan s'efectua una venda, aquesta es fa sense defectes. Ressenya que els danys ocorreguts al vehicle són fruit del seu ús, tal com qualsevol mecànic podria indicar.

Subratlla que, com a deferència amb la part reclamant, se li va aplicar un descompte en la factura per un import de 717,86 €, i que no se li va aplicar cap mena de cost en el moment d'efectuar la recollida del vehicle a Barcelona.

Finalment, assenyalava que, tenint en compte l'enorme descompte comercial que es va aplicar, així com el fet que no es va facturar el servei de grua que es va haver d'utilitzar en el seu moment, al seu entendre, el tracte dispensat per la firma a la reclamant ha estat "més que correcte".

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 21 de març de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·lega-

cions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat l'assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

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

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sopesar 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que en data 20 d'agost es va formalitzar un contracte de compravenda de vehicle d'ocasió entre la part reclamant i la part reclamada, amb les condicions de venda, lliurament i garanties que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, i que cal posar en relació amb allò establert en les observacions del contracte i l'estat general del vehicle i la data de l'última revisió de la (...) preceptiva. La principal qüestió controvertida en el present cas se centra en l'existència o no de defectes en el bé objecte de la venda –l'avaria en el sistema d'embragatge–, o en si l'avaria es deu a l'ús ordinari del vehicle. La part reclamant afirma que es tractava d'un defecte del producte i la part reclamada el nega, manifestant que els danys ocorreguts al vehicle són fruit del seu ús.

En matèria de càrrega probatòria, les normes relatives a la conformitat dels béns mobles de consum (article 114 i següents del RDL 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 com-

plementàries), estableixen que, manifestat un defecte en els sis mesos posteriors al lliurament del bé venut, es presumirà que el defecte existia d'origen en el moment de la venda. No diu res, en canvi, amb relació a la prova de l'existència del defecte i, per tant, cal aplicar els criteris generals en matèria de càrrega de la prova a partir del principi de facilitat probatòria.

Així, correspon a la part reclamant la prova dels fets en què basa la seva pretensió –l'existència del defecte que permet reclamar per manca de conformitat–, mentre que a la part reclamada correspon provar els fets que s'oposin al dret de la part contrària –inexistència del defecte, venciment del termini de garantia, etc.

En aquest sentit, l'existència dels defectes en el cas de les presents actuacions arbitrals només resulta de la mera manifestació de la part reclamant, que en el seu escrit inicial amb data 22 de juliol manifesta que, després d'onze mesos i 9.000 km recorreguts des de la data de la compravenda, ha aparegut un problema amb el sistema d'embragatge, fet temporal que cal posar en relació amb l'actuació de la part reclamada, la recollida del vehicle a Barcelona sense cost, i les condicions contractuals. Aquest òrgan arbitral considera que els danys ocorreguts són fruit de l'ús, sense que consti que la part reclamant hagi realitzat cap activitat probatòria que tendeixi a demostrar la relació causal del sinistre mencionat amb l'estat del vehicle, havent rebut resposta de la part reclamada i havent aportat un pressupost i la facturació de la reparació, amb l'abonament de l'import parcial objecte de la present reclamació, abonat pel senyor (...).

Cal afegir, a més, que en el cas de manca de conformitat –manca de conformitat que, com s'ha dit, no ha estat provada–, no escauria en un primer moment la resolució del contracte



amb la devolució del preu com pretenia inicialment la part reclamant, sinó que en primer lloc la garantia legal per a la conformitat comporta la reparació o la substitució del bé, com a mitjans de resolució de la manca de conformitat.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, si bé ha presentat les seves al·legacions per escrit.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 76/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la integració contractual de la promoció i l'oferta, en relació amb la publicitat que apareixia a la pàgina web oficial de la part reclamada, amb referència a la vigència temporal del carnet de conduir, resultava contradictòria amb el tipus de servei ofert per la companyia, el lloguer d'un vehicle. Afegeix que l'empresa reclamada permet omplir el camp "Edad del conductor" amb el número "18" i no hi afegeix cap tipus de restricció, qüestió que considera contrària al principi de bona fe que regeix qualsevol contracte. Sol·licita la devolució de l'import satisfet en concepte de reserva del lloguer del vehicle per un import de 492 € i 79,70 €, en concepte d'abonament de la targeta de transport. La part reclamada manifesta que, a fi de poder formalitzar i efectuar el pagament de la citada reserva, el reclamant va haver d'acceptar-ne les condicions i els termes, on s'estipula que el conductor principal ha de presentar un carnet de conduir amb un mínim de dos anys d'antiguitat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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 29 d'agost, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, pel que considera un incompliment del contracte que hi havia subscrit pel lloguer d'un vehicle ja que, segons indica, en el moment d'intentar efectuar-ne la recollida aquest no li va ser entregat, amb l'argument que el carnet de conduir de la part reclamant tenia una

antiguitat inferior a l'any de vigència. Afegeix que, de la mateixa manera, els responsables de la firma reclamada es van negar a retornar-li l'import que havia avançat en concepte de reserva (492 €).

La part reclamant, en escrit amb data 5 de desembre, manifesta el seu desacord amb les al·legacions expressades per la part reclamada, i assenyala:

En primer lloc, que, al seu entendre, la publicitat que apareixia a la pàgina web oficial de la part reclamada, que feia referència a la vigència temporal del carnet de conduir, resultava contradictòria amb tot tipus de servei particular ofert per la companyia. Fet contrari a tot allò estipulat pel 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, i que, segons la seva opinió, és plenament aplicable a la present controvèrsia, pel fet de tractar-se d'un contracte de consum.

Al·lega el que estableix l'article 61.2 de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (LGDCU), en el qual s'estipula:

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

Com a conclusió, ressenya que la publicitat de l'empresa sobre el producte implica directament una obligació, encara que en el contracte es digui el contrari.

Indica que en el moment d'efectuar la reserva d'un vehicle a través de la web de la companyia reclamada es demana l'edat de la persona conductora, fet que considera d'especial importància atès que, segons la legislació espanyola, no es pot fer la prova pràctica del carnet de conduir de cotxe fins a haver assolit l'edat mínima de divuit anys.

D'altra banda, com que la part reclamada defensa que en les seves condicions s'estableix una vigència mínima del carnet de conduir d'un any, assenyala que en el moment de formalitzar la reserva es permet que en el camp "Edad del conductor" s'introdueixi la xifra "18" (divuit). Aquest fet resulta al seu entendre de vital importància, ja que tenint en compte la restricció d'un any de vigència del carnet de conduir fixada per l'empresa, no resulta materialment tenir l'edat de divuit anys i poder llogar un cotxe amb la firma reclamada.

Així doncs, assegura que la part reclamada permet omplir el citat camp amb el número "18" sense afegir cap tipus de restricció, qüestió que considera *completa i clarament contrària al principi de bona fe que regeix qualsevol contracte* (articles 65 i 80 de la LGDCU).

De conformitat amb el punt anterior, ressenya que la part reclamada es va col·locar de forma expressa en una situació que sabia que no hauria de complir, i que únicament li podia reportar beneficis patrimonials.

Subratlla que el fet d'obligar-se a una prestació que la part coneix que no podrà complir resulta contrari a l'ordenament espanyol, que en el Codi civil, article 1116, estipula:

Las condiciones imposibles, las contrarias a las buenas costumbres y las prohibidas por la ley anularán la obligación que de ellas de-



penda. La condición de no hacer una cosa imposible se tiene por no puesta.

Indica que en el contracte enviat per part de la firma reclamada en data 18 de juny no s'estipulava una vigència mínima d'un any del carnet de conduir. Subratlla el fet que, com que la vigència temporal del contracte és un element essencial del contracte, aquesta s'hi hauria de mencionar, cosa que no es fa.

La condició de tenir un any d'antiguitat de carnet com a mínim és una condició necessària per a la correcta celebració del contracte; si tal condició no apareix en el contracte que se li va fer arribar, s'ha d'entendre que no existeix, ja que no apareix en l'escrit que és font d'obligació per a ambdues parts. I remarca que la citada condició no apareix ni en l'apartat "Términos y condiciones".

Remarca el fet que, en el supòsit que el contractant no pugui conèixer de forma clara i correcta les condicions que se li apliquen, resulta una violació, a més, d'allò que queda estipulat en la Llei 7/1998 sobre condicions generals de la contractació, que exigeix que les condicions generals apareguin en el document contractual, sense que es pugui reenviar el consumidor a altres documents o disposicions externes.

Indica que, d'acord amb l'anteriorment referida Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, considera que s'ha vist vulnerat el seu "dret de desistiment" que tot consumidor ha de tenir a la seva disposició i, més especialment, en les compres no presencials, com és el cas. Així, cita l'article 68.1 de la mencionada llei, on s'estipula:

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, no-

tificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

Igualment, també cita l'article 69.1: *Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.*

Manifesta que tot això té una importància molt significativa, ja que, en primer lloc, considera que se l'hauria d'haver informat d'aquest dret en el document contractual i, en segon lloc, se li hauria d'haver deixat exercir-lo quan va provar d'exercir-lo el 3 de juliol.

Tot seguit assenyalava que, per tal d'assabentar-se sobre la conformitat del contracte i el seu correcte desenvolupament, es va veure obligat a trucar fins a tres ocasions al número de telèfon que apareixia en la pàgina web de la firma reclamada i que en totes tres ocasions el seu dubte va quedar sense resoldre, ja que no va obtenir resposta per part de cap persona operadora. Atès aquest fet, sol·licita les gravacions de les trucades realitzades com a prova de la falta d'ajuda facilitada per part de l'empresa.

Finalment ressenya que, com a conseqüència dels fets exposats, es va quedar sense poder utilitzar l'objecte pel qual volia celebrar el contracte (el vehicle) i sense la quantitat pagada a la part reclamada, fets que li van provocar un "empobriment" que quantifica en un total de 571,72 €, resultant de la quantitat pagada a la part reclamada (492,02 €) i el pagament d'una targeta de transport públic T-MES de 3 zones (79,70 €).

Manifesta que la compra de la targeta de transport públic es deriva de la necessitat de transport per l'activitat laboral que havia de desenvolupar durant el citat període (mes de juliol) a la localitat de (...), necessitat que no va veure's satisfeta quan se li va negar l'opció de realitzar el lloguer del mencionat vehicle.

Com a conclusió de les accions descrites i els fets assenyalats, ressenya que, com a persona consumidora, observa indicis de mala fe en la forma d'actuar i obrar de la part reclamada, i subratlla que aquesta forma d'obrar és contrària al principi de bona fe que regeix tant el Codi civil com el mercantil, i les anteriors lleis especials mencionades.

Aporta una còpia d'impressió de pantalla del full de la reserva formalitzada a través d'Internet amb la firma reclamada amb data 18 de juny, referència núm. (...), per un import total de 492,02 € (IVA inclòs); amb data de recollida establerta per al dia 3 de juliol i de retorn el 28 de juliol, així com del detall dels termes i les condicions que s'hi estableixen, la còpia del comprovant bancari de la transferència realitzada en favor de la companyia de transports (...), amb data 4 de juliol, per un import total de 79,70 € (IVA inclòs), i la còpia de les diferents comunicacions intercanviades amb els responsables de la firma reclamada a través del correu electrònic.

Sol·licita la devolució de l'import satisfet en concepte de lloguer del vehicle per un import de 492 €, i 79,70 €, en concepte d'abonament de la targeta de transport.

La part reclamada, en escrit amb data 15 de novembre, manifesta la seva voluntat d'acceptació de l'arbitratge i del laude que la Junta Arbitral de Consum dicti, amb la finalitat d'intentar arribar a un acord satisfactori entre ambdues parts.

Assenyalava que el reclamant va crear la reserva amb referència núm. (...) a través de la seva web (...), en data 18 de juny. Tot seguit manifesta que, a fi de poder formalitzar i efectuar el pagament de la citada reserva, la part reclamant va haver-ne d'acceptar les condicions i els termes, on s'estipula que el conductor principal ha de presentar un carnet de conduir amb un mínim de dos anys d'antiguitat.

La part reclamada, en escrit amb data 26 d'abril, manifesta, amb relació a les argumentacions exposades per la part reclamant, que:

La companyia reclamada és una empresa mitjancera i no la responsable directa del lloguer del vehicle, i que per tant no té cap norma o condició general sobre els requeriments del carnet de conduir, sinó que únicament informa la seva clientela sobre les condicions que exigeixen les empreses proveïdores en cada cas particular.

Tot seguit indica que, en el moment en què el/la client/a accepta els termes i les condicions establerts, i per tant s'hi compromet, és quan pot pagar la reserva. En el cas que ens ocupa la firma (...) era la que obligava el conductor principal a presentar un carnet de conduir amb una vigència mínima de dos anys. Afegeix que la part reclamant va clicar la casella amb la qual



es confirma que “ha llegit i accepta” les condicions establertes, i que per aquest motiu la reserva es va poder fer efectiva.

Afegeix que el fet que l'empresa (...) requereixi que el/la client/a presenti un carnet de conduir amb una vigència de més de dos anys, tot i que, com en el cas que ens ocupa, la part reclamant només tingui dinou anys, es fa perquè en alguns països sud-americans, i fins i tot en alguns d'uropeus, com ara Alemanya, es permet conduir des dels disset anys.

Incideix en el fet que, en qualsevol cas, caldria descartar la mala fe mencionada en les al·legacions presentades per la part reclamant, adduint la citada possibilitat d'obtenir el carnet de conduir abans dels divuit anys en certs països.

Indica que la informació sobre els requeriments que ha de presentar el/la client/a apareix dues vegades en pantalla abans d'efectuar el pagament de la reserva, i encara després, amb la recepció del *bonus* denominat “Voucher”. En aquest sentit, assenyala que la part reclamant va fer la reserva el dia 18 de juny 7 i que el mateix dia va rebre el “Voucher” de la reserva, en què es concertava la recollida per al dia 3 de juliol, i subratlla que, durant aquest període de temps, podia haver preguntat o bé simplement cancel·lat la seva reserva sense cap mena de cost.

Reitera que la raó per la qual la firma (...) no va facilitar el cotxe a la part reclamant és el fet que la vigència del seu carnet de conduir era inferior a dos anys. I afegeix que en l'apartat “Termes i condicions” del contracte acceptat s'especifica que la cancel·lació del lloguer en menys de 48 hores prèvies a la recollida del vehicle no preveu la devolució de la quantitat pagada, excepte que es doni per causa de força major.

Amb relació al punt anterior, cita textualment:

(...) no cobrará gastos de cancelación cuando avise a (...) no al menos 48 horas antes de la fecha de recogida. (...) no cobrará gastos por cambios hasta las 48 horas antes de la fecha de alquiler; no obstante si se modifica-se la reserva, el cliente deberá pagar la tarifa vigente en el momento del cambio. Ningún reembolso es posible para las cancelaciones efectuadas con menos de 48 horas antes de la fecha y hora de inicio del alquiler ni para cancelaciones después de la fecha de recogida prevista.

Així mateix, pel que fa a la qüestió que la part reclamant exposa referent al fet que va intentar posar-se en contacte amb la firma reclamada en tres ocasions sense èxit, i que finalment una persona operadora va contestar, però que la va atendre de forma brusca i irrespectuosa, i que sol·licita una prova de les gravacions de les trucades, la part reclamada aclareix que al país on s'ubica la firma reclamada, Alemanya, no es permet la gravació de trucades segons la seva legislació.

Finalment, remarca que, atenent el fet que la part reclamant va poder tenir accés a la informació enumerada abans d'efectuar el pagament de la reserva del vehicle, i que aquesta va ser acceptada, i el fet que va rebre el document “Voucher” on apareixia novament aquesta mateixa informació, subratlla la manca de disposició de la firma reclamada a abonar la quantitat de 492,02 €, que suposaria el total de la reserva efectuada.

Aporta la còpia del full de la reserva formalitzada per la part reclamant a través d'Internet, la còpia d'impressió de pantalla dels termes i les condicions de lloguer que apareixen a través del portal web de la companyia reclamada i la còpia de la resposta en-

viada a l'atenció de la part reclamant en data 5 de desembre.

La part reclamada, en escrit amb data 8 de març de 2019, manifesta en relació amb la citació per a l'audiència que té previst celebrar-se el 21 de març de 2019, que es reitera en les alegacions presentades en el seu escrit anterior, atenent que el reclamant va poder tenir accés a la informació assenyalada abans d'efectuar el pagament de la reserva el dia 18 de juny. Afegeix que el dia següent va rebre el "Voucher Bonus", en què es repetien novament els termes i les condicions, i ressenya que fins a la data de recollida de la reserva, el 3 de juliol, en cas de no haver entès quelcom del que apareixia en la documentació, o bé en cas d'haver-se adonat que el carnet de conduir no reunia les condicions requerides per poder utilitzar la reserva, podria haver-se posat en contacte amb ella per canviar o fins i tot cancel·lar la citada reserva sense cap mena de despesa addicional.

Per acabar, indica que el fet que la cancel·lació s'hagi fet en el mateix moment de la recollida, amb l'agreujant de la falta d'atenció i cura pel fet de no haver llegit els termes i les condicions del contracte, que tenint en compte la bona fe demostrada per part de la firma reclamada en el moment de preguntar a l'empresa gestora (...) si seria possible una cancel·lació gratuïta i davant la resposta negativa rebuda per part d'aquesta, remarca que no pot fer res més que no sigui denegar l'abonament del pagament íntegre de la reserva.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La part reclamant, en escrit amb data 14 de març de 2019, manifesta la seva disconformitat amb les alegacions presentades per la

part reclamada, en els termes que es detallen a continuació:

Inicialment, indica que la part reclamada al·lega que la cancel·lació no és possible 48 hores abans de la recollida del cotxe, i que es remet als "Termes i condicions" contractuals.

En segon lloc, addueix que aquesta utilitza com a argument que, d'acord amb aquests termes i condicions, la part contractant/reclamant havia de tenir un carnet de conduir amb dos anys d'antiguitat.

A continuació rebut la citada argumentació assegurant que "en absolutament cap clàusula dels termes i les condicions apareix com a supòsit la cancel·lació a raó de presentar un carnet de conduir amb una vigència inferior a dos anys".

Seguidament ressenya que la part reclamada, sense base en les seves pròpies condicions contractuals, assumeix que es queda tant amb el vehicle llogat com amb els diners abonats pel reclamant en el moment de formalitzar la seva reserva (492 €).

Al seu entendre, el que la part reclamada no pot pretendre és prendre una solució que no està prevista en el contracte en cas que es doni un esdeveniment concret (en aquest cas, el fet de no presentar un carnet amb dos anys d'antiguitat) i que provoqui una manca de reemborsament. En la mesura que el seu permís de conduir és vàlid i compleix plenament tots els elements de dret, no es pot al·legar que no ho és d'acord amb allò estipulat en el segon punt dels termes i les condicions del citat *bonus*.

Tot seguit, assenyala que tal remissió seria, directament, il·legal segons l'article 80.1 del text refós de la Llei general per a la defensa



dels consumidors i usuaris (la LGDCU), en què es dictamina el següent:

En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquellas deberán cumplir los siguientes requisitos: a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin renvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

Amb relació a la referència que la part reclamada efectua en l'apartat "Termes i condicions" referent al terme "una llicència de conduir vàlida", opina que la redacció hauria d'haver estat més clara i concreta, en la mesura que, en relació amb els termes exposats anteriorment, podria haver estat molt més precisa.

En aquest sentit, assenyala que seria d'aplicació l'article 80.2 de la LGDCU, en què s'estableix:

Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Amb relació al punt 2 de les al·legacions citades per la part reclamada, pel que fa a la possibilitat que excepcionalment hi hagi països on és possible conduir amb una edat inferior a divuit anys, la part reclamant considera que continua sense justificar-se el fet que, en un domini web d'abast dins el territori nacional, el formulari permetés la introducció d'una edat de la persona conductora amb la qual fos materialment impossible formalitzar el citat con-

tracte per a una persona consumidora de tal edat a l'Estat espanyol (divuit o dinou anys).

Tot seguit remarca que, al seu entendre, com que es tracta d'una empresa multinacional que disposa d'un elevadíssim nombre de pàgines web amb terminacions de domini en funció del país on opera (per exemple, ".ie" o ".dk"), seria del tot contrari a l'objectiu de personalització de l'oferiment del servei d'acord amb la nacionalitat no adaptar les informacions facilitades a cada públic, en funció de la seva procedència.

En aquest sentit assenyala que la part reclamada incumbeix en una triple contradicció amb les pròpies condicions establertes pel lloguer de vehicles, la legislació estatal en termes de capacitat d'obtenció del permís de conduir, i la impossibilitat material de dur a terme el contracte de forma efectiva des d'un primer moment, amb la inclusió d'una condició de la qual es tenia constància que era de compliment impossible. Manifesta que tal condició resultaria contrària a l'article 1116 del Codi civil, en què s'estableix:

Las condiciones imposibles, las contrarias a las buenas costumbres y las prohibidas por la ley anularán la obligación que de ellas dependa.

En aquest sentit, i havent preguntat l'edat de la persona consumidora de nacionalitat espanyola, objectivament era impossible la realització efectiva del contracte, fos quin fos el desenllaç.

La part reclamant es reitera en les seves manifestacions inicials i ressenya la mala fe mostrada per la firma reclamada, principalment per la manera en què s'ofereixen els termes i les condicions. Assenyala que en el document de reserva (mencionat com a "bonus") ha po-

gut comptabilitzar cinc pàgines amb diverses informacions. Manifesta que, tot i que diverses informacions s'han enquadrat, subratllat i posat en negreta, els apartats que fan referència a "termes i condicions" apareixen en l'última i la penúltima pàgina sense cap més rellevància gràfica, tot i que es tracta de redaccions indispensables per a la correcta consecució del contracte. És per aquest motiu que considera que el mètode de facilitar la informació és contrari a l'ordenament, atès que es busca, de manera deslleial, amagar les clàusules objectivament més rellevants a través d'una localització difícil en el *bonus* i, sobretot, a través de ressaltar informacions que són molt menys rellevants que les mencionades.

Menciona, també, que la citada pràctica resulta contrària a l'ordenament en dues vessants. En primer lloc, per l'article 8 b) de la LGDCU:

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios: b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

En segon lloc, és contrari a l'article 49.1 1) de la LGDCU:

Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios: 1) El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

A continuació destaca que el que s'està posant en qüestió no és qui imposa les condicions, sinó el seu contingut, el mitjà pel qual es comuniquen i la transparència i claredat amb què es traslladen a la clientela. Així mateix, assenyala que resulta del tot irrellevant qui hagi imposat tals condicions, ja que és la part reclamada la que estableix el contracte amb la

persona consumidora i, per tant, qui té la responsabilitat i l'obligació de donar-ne trasllat, d'acord amb el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

En aquest sentit, considera que tenint coneixement la part reclamada de les condicions que li imposaven, resulta deslleial, il·legítim i il·legal anunciar-se com una empresa de lloguer de cotxes que permetia el lloguer de cotxes a persones conductores menors de vint anys (qüestió materialment impossible per a qualsevol persona espanyola que els llogués un cotxe).

Per aquest motiu, considera que la publicitat que la part reclamada realitzava en el moment en què es va contractar el servei era contrària a la LGDCU en els termes de l'article 61.2, que estipula:

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

Es reitera en el punt 1 i, amb relació al punt 5 de les al·legacions de la part reclamada, recorda que en l'apartat "Termes i condicions" no s'estipula que la no presentació d'un carnet amb menys de dos anys d'antiguitat sigui causa per no entregar el cotxe al/a la client/a.

Subsidiàriament al punt 1, afegeix que, malgrat el que la firma reclamada al·lega, en els "Termes i condicions" apareix la possibilitat de fer excepcions, opció que en cap moment se li va plantejar com a client/a. I remarca que tampoc



troba cap justificació o motivació per la qual el seu cas no podria ser un supòsit d'excepció, un cop conegudes les circumstàncies.

Finalment, fent referència a la reclamació que va efectuar a través del mitjà telefònic i al fet que la firma reclamada al·legui que la gravació de trucades és il·legal en territori alemany, considera que aquesta qüestió no té res a veure amb el cas que ens ocupa, perquè la trucada es va fer al número d'atenció a les persones consumidores amb prefix espanyol.

En qualsevol cas, i per la mala atenció continuada i reiterada, considera que resulta provadament evident l'incompliment del deure d'una efectiva atenció a la clientela, estipulat, entre d'altres, en l'article 21.2 de la LGDCU, en què s'estableix:

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

En aquest sentit, indica que existeix un incompliment doble d'aquest precepte: en primer lloc, perquè, com la mateixa part reclamada va al·legar, no es va prendre constància de la reclamació realitzada per via telefònica, i en segon lloc, perquè l'atenció no va ser, ni molt menys, personal.

Per acabar assenyala que, atesa la falta de previsió contractual raonada en l'apartat 1, i –deixant de banda aquest primer apartat– fixant-se en l'existència del que assenyala com a “negligència i mala fe” en els fets que ens ocupen i que han estat vistos en els diferents apartats anteriors, torna a reclamar el retorn de la quantitat total pagada, és a dir, 492,02 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 21 de març de 2019, a les 10.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat l'assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, i afegeix que la seva pretensió és el retorn abonat de l'import del lloguer del vehicle, 492 €, i el cost de la targeta de bus, 79,70 €.

Explica que la condició de la cancel·lació amb anterioritat a 48 hores i el requisit dels dos anys d'antiguitat del carnet de conduir no s'estipulen en el contracte quan es fa la contractació electrònica pel portal, condicions que farien operatives la cancel·lació i el no reemborsament. Afegeix que el contracte no destaca aquestes condicions com a importants; manifesta amb rotunditat que no estan remarcades i que es permet contractar sense tenir l'antiguitat requerida.

Continua exposant que en la pàgina 4 del contracte es requereix una llicència de conduir vàlida i que el seu carnet de conduir era vigent i legal. Afegeix, en aquest sentit, que el mode de comunicar les condicions no és correcte, i que això pot ser causa de resolució del contracte i de no reemborsament. Que es permet el lloguer a menors de vint anys, i afegeix que ell va registrar que tenia dinou anys.

Presenta una impressió de pantalla de l'accés en què que es pot comprovar que una persona es pot registrar amb divuit i dinou anys. Manifesta que la part reclamada parla de les edats possibles per conduir en altres països, que li va demanar la gravació de la trucada per via telefònica i que li van explicar que a Alemanya no estaven permeses les gravacions.

El Col·legi Arbitral analitza que hi ha una intermediació de plataformes en la contractació.

La part reclamant comenta que la previsió de lliurament del vehicle era el dia 3 de juliol que es va personar a la botiga i que no li van lliurar ni el vehicle ni el reintegrament de l'import, i afegeix que l'empresa reclamada és mitjancera però que expedeix la factura, i que opera a Europa però que està adreçada al domini espanyol.

El Col·legi Arbitral li pregunta si hi havia un sobrecost per l'edat, i la part reclamant contesta que no.

La part reclamant explica que en les clàusules del contracte que es menciona no hi ha possibilitat de reemborsament, que no apareix que la vigència del carnet de conduir sigui inferior a dos anys i que a la pàgina 4 figura que no es contracta si no es tenen els requisits.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries i han de protegir-ne, amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.
- III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.



IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que no s'ha donat una contraprestació de serveis a l'abonament econòmic realitzat, havent manifestat la part reclamada que és una empresa mitjancera i no la responsable directa del lloguer del vehicle i que, per tant, no té cap norma o condició general sobre els requeriments del carnet de conduir, sinó que únicament informa la seva clientela de les condicions que exigeixen les empreses proveïdores en cada cas particular, fet que cal posar en relació amb allò al·legat per la part reclamant d'un possible enriquiment injust.

La bona fe en les relacions contractuals s'ha de considerar sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera, doncs, que l'exercici d'aquesta reclamació està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, ja que cal interpretar i integrar el contingut de l'oferta comercial en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions, fet que requereix adequar la pràctica comercial actual, des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que, com s'ha dit, integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat, que es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres, i a la inversa.

En la matèria objecte de les presents actuacions arbitral, la llibertat de configuració de les relacions jurídiques que estableixen els articles 1091 i 1255 del Codi civil té els seus propis límits, que són la llei, la moral i l'ordre públic, i allò que s'estableix en l'article 1261 del Codi civil, i l'error en el consentiment i les condicions del contracte.

Però és que, a més, ens trobem en un Estat social de dret, cosa que implica una activitat positiva per part de l'Estat per protegir determinats valors i interessos que es consideren dignes de protecció. Entre aquests, hi ha la defensa de les persones consumidores i usuàries, tal com es recull en l'article 51 de la Constitució, i que es desenvolupa mitjançant el denominat "ordre públic de protecció", la funció del qual és precisament mitigar possibles disfuncions del principi de l'autonomia de la voluntat quan les parts no estan en una situació negociadora equilibrada, establint normes imperatives, sense que hi tingui cabuda la seva derogació per voluntat de les parts. En aquest sentit, corregint d'aquesta

manera el desequilibri objectiu entre les dues categories de contractants, s'ha d'esmentar el capítol II, dels drets bàsics de les persones consumidores i usuàries, dins del títol I, del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

Desapareguts els pressupostos de fet propis de la Codificació, en el marc d'una economia en la qual la demanda no és prèvia a la producció, sinó que és aquesta la que dona lloc al consum, es fan necessaris nous instruments que garanteixin una autèntica llibertat contractual davant d'uns mecanismes de contractació que no responen al model codificat.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot el que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades i la documentació aportada en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 492,02 €.

DESESTIMAR les altres pretensions.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils.



LAUDE 1/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que la caldera instal·lada i l'acumulador no funcionen correctament, i que la instal·lació és deficient, ja que quan s'absenta del domicili durant uns dies, en tornar, l'aigua calenta presenta un color marró. Sol·licita que se substitueixi la part defectuosa de l'acumulador. La part reclamada manifesta que els serveis tècnics de la marca van comprovar que la caldera funcionava correctament i que l'aigua, tant freda com calenta, sortia completament neta. Sol·licita que es desestimi la reclamació efectuada per la part reclamant.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li va instal·lar una caldera i un acumulador que no funcionen correctament, prèvia acceptació del pressupost del subministrament i la instal·lació de la citada caldera i acumulador. També afegeix que la instal·lació és deficient, ja que quan s'absenta del domicili durant uns dies (ja que es tracta d'una segona residència), en tornar, l'aigua calenta presenta un color marró.

Subratlla que atesa aquesta problemàtica va trucar al servei d'assistència tècnica (...), i que la persona operària va obrir l'acumulador i va poder observar que interiorment s'havia recobert d'una capa de fang de color marró. Afegeix que el tècnic va netejar-lo i que, uns dies després, va fer instal·lar un filtre amb l'objectiu d'assegurar que no s'introduís cap material inadequat en la instal·lació feta al domicili.

Afirma que, fins i tot havent fet les reformes pertinents, l'aigua segueix sortint de color marró, i que aquest problema ha sorgit des que es va fer la instal·lació de la nova caldera, ja que la instal·lació anterior no havia provocat mai la coloració de l'aigua.

La part reclamant efectua l'ampliació de les seves al·legacions inicials, i manifesta que:

a) Que el 17 de febrer s'instal·la la nova caldera i acumulador, i se signa un contracte de manteniment amb l'empresa (...)

b) Que l'empresa (...) fa tant el manteniment com la distribució de les calderes marca (...) i que, per tant, no és part imparcial en l'assumppte, en la mesura que va proveir de la caldera el subministrador i instal·lador reclamat.

c) Aquest manteniment es paga mitjançant una quota anual.

d) Que des de la instal·lació de la caldera i l'acumulador, s'ha demanat sovint l'esmena de la deficiència, és a dir, la coloració de l'aigua, que s'intensifica en posar la instal·lació en marxa després d'uns dies sense que sigui utilitzada.

e) Que el 3 de març, després de reclamar a (...), aquesta no va detectar la coloració marró, perquè com que abans ja s'havia fet servir l'aigua calenta no es podia apreciar a simple vista.

f) Posteriorment, per via telefònica es va demanar l'esmena del defecte de la caldera i (...) va comentar que aquest podia tenir l'origen en partícules existents en l'aigua de la xarxa pública. En aquell moment, (...) també va informar que havia canviat un equip idèntic al de la part reclamant i que no havia presentat

cap problema. Per aquest motiu, la part reclamant entén que no és un problema derivat de l'aigua de la xarxa pública.

g) El 28 de juliol es va fer una revisió general i es va veure que l'interior de l'acumulador estava cobert d'un cert gruix de material marró, enganxat de tal manera que va caldre una llarga estona de neteja amb paper per deixar-lo bé.

h) Després de la revisió, l'aigua tornava a sortir de color marró i, conseqüentment, la part reclamant va instal·lar un filtre tipus (...) entre l'aparell de mesura i l'inici de la instal·lació, per la insistència de (...) que el problema era ocasionat per les partícules de l'aigua de la xarxa pública. Aquest filtre no va aportar cap solució.

i) El mes de setembre la part reclamant va demanar al director de manteniment de (...) que considerés la possibilitat de fer una anàlisi de l'aigua procedent de l'acumulador.

j) L'1 de desembre el (...) va remetre a la part reclamant una analítica d'aigua de la xarxa pública de (...) i no de l'acumulador instal·lat al domicili de la part reclamant. En aquest mateix correu electrònic es contemplaven les possibles causes dels problemes observats. El responsable tècnic de (...) entenia que podia ser a causa dels minerals que porta la mateixa aigua, especialment si procedia de pou o cisterna.

K) La part reclamant entén que l'acumulador no estava ben net per dins quan van venir a revisar-lo al juliol; més aviat tot al contrari, ja que van passar un parell d'hores netejant la capa de color marronós de l'acumulador. També considera provat que l'aigua de la xarxa no tenia cap tipus de problema en relació amb els seus minerals i que tampoc produïa cap problema a les cases del veïnat.

l) Recalca que va encarregar una analítica al laboratori (...) i la conclusió va ser que l'aigua calenta de l'habitatge de la part reclamant tenia un valor de 1.120 mcg/L, que superava quasi sis vegades el límit establert per la normativa vigent (200 mcg/L).

m) En data 2 de febrer, la part reclamant va remetre un burofax a la part reclamada, i aquesta no el va contradir en cap moment i no va negar haver trobat una anomalia a l'interior de l'acumulador.

n) En data 7 de juliol, es va fer una segona revisió anual de la caldera i l'acumulador. Aquest últim va aparèixer un altre cop brut, sense que l'instal·lador ni l'empresa de manteniment oferissin cap solució al problema.

o) La part reclamant afegeix que (...) no li ha donat trasllat de les revisions efectuades ni ha fet cap escrit sobre les actuacions realitzades; que simplement registrava la informació en un aparell digital sense facilitar-li'n una còpia.

Quant a la disconformitat sobre la causa de la deficiència en la qualitat de l'aigua, manifesta que està en total disconformitat amb la conclusió de la part reclamada, que entén que el problema el causa l'antiguitat de la instal·lació de l'aigua.

Raona la disconformitat tenint en compte que amb la instal·lació d'una caldera anterior mai va aparèixer coloració a l'aigua calenta; així mateix, segons un informe tècnic del (...) la instal·lació de canonades no pot ocasionar el residu marró, efectuant remissió a l'informe tècnic aportat.

La part reclamant aporta la còpia del contracte de manteniment, la còpia del burofax enviat a la part reclamada, la còpia de l'informe



analític, la còpia de l'informe tècnic elaborat per l'enginyer tècnic elèctric, la còpia de la factura conjunta del béns subministrats i dels treballs de muntatge realitzats, la còpia dels correus intercanviats entre la part reclamant i (...), i la còpia de l'anàlisi de l'aigua del Laboratori d'Anàlisi (...).

Sol·licita que se substitueixi de la part defectuosa de l'acumulador per una de nova, en el termini més breu possible.

La part reclamada, mitjançant escrit presentat pel lletrat de la part reclamada, el senyor (...) efectua les següents al·legacions:

a) El 3 de març els tècnics de (...) van comprovar que la caldera de la part reclamant funcionava correctament i que l'aigua, tant freda com calenta, sortia completament neta.

b) El 28 de juliol els tècnics de (...) van desmuntar el registre de l'acumulador i van comprovar que no hi havia cap deficiència que pogués produir cap alteració de l'aigua. A més, destaca que aquesta actuació es va fer davant de la part reclamant i que va ser gratuïta.

c) El 7 de juliol, com a resposta a les queixes de la part reclamant, els tècnics de (...) van tornar a revisar l'acumulador i van veure que estava en perfecte estat. Amb aquesta nova revisió es va comprovar que no es tractava d'un problema de la caldera ni de la seva instal·lació i que, per tant, no s'hi podia fer res, ni canviar cap peça defectuosa. Aquesta visita també va ser gratuïta.

d) Manifesta que la part reclamant va subscriure un contracte de manteniment amb (...) en relació amb la caldera, i que en cap cas aquest inclou les intervencions realitzades, i menys sense cap càrrec.

e) Després de les queixes de la part reclamant i un cop fetes les revisions, s'ha constatat que en cap cas, si l'aigua surt marró o bruta, és conseqüència de la caldera.

f) Que si l'aigua calenta surt bruta, deu ser perquè l'aigua escalfa l'antiga instal·lació de l'habitatge i deixa anar brutícia que fa que el líquid, en sortir per l'aixeta, tingui aspecte marronós.

Sol·licita que es desestimi la reclamació efectuada per la part reclamant.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 20 de desembre, a les 10.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral han comparegut la part reclamant i la part reclamada. La part reclamant és assistida per la senyora (...), lletrada, amb núm. de (...) de l'ICA de (...). Compareix com a perit proposat per la part reclamant el senyor (...), amb DNI núm. (...) i el senyor (...), amb DNI (...) com a perit proposat per la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant concreta la seva pretensió en el fet que se solucioni el problema de l'elevat nivell fèrric de l'aigua calenta que, en concret, es genera a l'acumulador. Demana que es revisi i que se substitueixi l'acumulador. Proposa com a mitjans de prova la documental i la pericial del tècnic senyor (...).

La part reclamada detalla que la instal·lació està ben feta i que el servei tècnic, quan fa les revisions, també entén que està en bon estat, i per això demana que es desestimi la pretensió. Com a prova proposa la documental, fotografies que aporta en aquest acte i la pericial del senyor (...).

La part reclamada explica que li van canviar una caldera per una altra, que la instal·lació està ben feta i que el servei tècnic de la marca ratifica que la instal·lació és correcta.

A continuació, declara el perit de la part reclamant, que és preguntat pel Col·legi Arbitral sobre si té relació d'amistat o parentesc amb la part reclamant i si declara amb perícia tècnica, objectiva i professional, i respon que no la coneix i que informa com a perit.

El senyor (...) explica que es tracta d'un habitatge unifamiliar. Que hi ha una bateria de plàstic, amb quinze ramals, i que entra en un sol tub. Procedeix del carrer en plàstic i a l'interior és de coure, mentre que el col·lector és de coure. Que tot és plàstic i coure, i que a l'interior de la finca tot és de coure.

Preguntat pel Col·legi Arbitral si l'empotrat es va canviar o si hi ha algun accessori de ferro no canviat, respon que la construcció és de l'any 2000 i que en aquest període ja no es posava ferro. Que l'únic tram de ferro es troba entre l'acumulador i la caldera. Que a la caldera, el nivell de l'anàlisi de ferro és altíssim, i que no pot ser a causa d'això. Que

la medicació és de 80 mg/l abans de l'entrada i que en l'anàlisi posterior s'evidencia que és molt alt.

La part reclamant concreta la seva pretensió, que seria canviar l'acumulador i el punt de connexió de ferro. Manifesta que l'acumulador és fèrric i que la seva pretensió és que se substitueixi només l'imprescindible.

A la pregunta de la lletrada de la part reclamant, respon el perit que la caldera anterior no presentava cap problema, que l'entremig de la caldera va junt amb la caldera, i que la primera aigua bruta és marronosa.

La part reclamant respon que si està molt temps sense utilitzar la caldera, com quan va faltar quinze dies, l'aigua surt molt bruta. Diu que això només passa amb l'aigua calenta, no amb la freda. Que les tisanes es poden fer amb l'aigua calenta que surt però que no les fa perquè no li sembla saludable. Respon que només s'aprecia el nivell fèrric quan s'arriba després d'una interrupció de dies sense ús; que no s'aprecia posteriorment, i que queda diluït. Respon que desconeix si té residus. Afegeix que triga un quart d'hora a aclarir-se i que li preocupa cuinar amb aigua.

La part reclamada explica que és empresa distribuïdora i servei tècnic de la marca; que és instal·ladora, autònoma. Que l'empresa instal·la les calderes i que les repara.

Que van vendre la caldera, i que els serveis tècnics fan posades en marxa i compleixen les garanties de la marca i preveuen la substitució de peces. Que l'empresa reclamada també fa algunes assistències i que sempre han intentat solucionar aquesta problemàtica. El Col·legi Arbitral constata amb les parts que les dades d'adquisició i d'intervencions dels serveis tècnics no són fets controvertits. La part reclamada pregunta al perit senyor



(...), del servei tècnic de manteniment i reparació de la marca. Explica que ells són el servei tècnic de la marca, que el consumidor paga aquest contracte de manteniment i que també cobreixen el servei de garantia.

La part reclamada aporta fotografies de la instal·lació i els seus elements. Se'n fan còpies, amb una còpia per a la part reclamant i una per al Col·legi Arbitral, que s'incorporen a l'expedient i es procedeix a examinar i explicar els elements de la instal·lació que apareixen en les fotografies.

El perit (...) explica com es deteriora una peça, que assenjala en la fotografia: un tub amb forma de cilindre vitrificat de magnesi, l'ànode a la boca de l'acumulador, i que serveix de testimoni per indicar quan s'ha de canviar. Explica que l'aigua sempre porta una mica de minerals i que es decanta, que sempre sembla brut. La peça de magnesi es desfà abans de podrir-se l'acumulador. Que avisa, i que se substitueix aproximadament cada deu anys.

El Col·legi Arbitral pregunta pel tros de rosca que hi ha enmig. Respon que hi ha una rosca de llautó, que hi ha elements fèrrics, però que està vitrificat.

La part reclamant pregunta per la peça de ferro, i el perit respon que no ve subministrada, que no és una part de la caldera.

Hi ha discrepància en l'examen de les fotografies: la part reclamant diu que al darrere i a sota hi hauria aquesta peça, que hi va posar un imant i va poder comprovar que era de ferro.

A pregunta de la lletrada de la part reclamant, el servei tècnic respon que quan l'han de canviar sí que han de rascar la capa marró.

El perit proposat per la part reclamant explica que a (...), l'aigua porta molts minerals, que porta ferro.

A continuació entra el perit proposat per la part reclamant/la persona consumidora. Hi ha presents els dos perits i la controvèrsia se centra en el maneguet, que té element fèrric, el coll de sortida, la connexió per poder tancar, que s'enrosca en el termos amb un accessori.

La part reclamada explica que el termos té quatre rosques, i en detalla el funcionament. El Col·legi Arbitral pregunta si la solució per purificar l'aigua seria instal·lar un maneguet d'electròlisi, aïllar el ferro del coure, i purgadors, que són uns imants, de manera que les aigües fangoses quedarien a la part inferior.

El perit proposat per la part reclamant contesta que aquesta solució seria efectiva per a circuits tancats, no per a circuits oberts.

El Col·legi Arbitral pregunta pel nivell de ferro després del tram, que pot ser final de soldadura, i el perit respon que el veu incapaç de produir l'índex mesurat tan elevat.

El perit proposat per la part reclamada diu que quan es presenta una anomalia és desfà l'ànode en menys d'un any, i després es desfaria l'acumulador, que és el que succeeix quan no es fa el manteniment.

La part reclamada explica que exactament no es desfà, que es podreix i l'aigua cau a terra. La part reclamant explica que amb l'aparell anterior no s'embrutava l'aigua, que la construcció és de l'any 2000, que l'acumulador anterior era vertical i que aquest és horitzontal, per a la calefacció i l'aigua calenta. Que una persona del veïnat en va instal·lar una altra d'igual sense que hagi tingut problemes i que

la mateixa empresa n'ha instal·lat molts sense tenir problemes en l'entorn de l'habitatge.

La lletrada de la part reclamant pregunta si l'índex de 1.120 de l'analítica pot ser causat per un porus no visible a la caldera o a la instal·lació, i recorda que (...) va instal·lar un filtre.

El Col·legi Arbitral assenyala que el filtre no purifica l'aigua, només alguna partícula.

A pregunta de la part reclamant, el perit proposat per la part reclamada respon que l'ànode, amb contacte amb l'aigua, es desfaria en tres anys. Tots dos perits estan d'acord que la finalitat de l'ànode és aquesta.

Prenent en consideració que no és el domicili habitual de la part reclamant, i amb la finalitat de poder emetre l'informe pericial amb objectivitat, s'impulsa el següent:

El Col·legi Arbitral proposa i acorda la suspensió del procediment per deliberar i per dictar laude, sol·licitant que els perits es personin, de forma conjunta, per inspeccionar les instal·lacions i evacuar les seves conclusions mitjançant informes pericials objectius. El Col·legi Arbitral senyala el 15 de gener de 2019 com a data límit per presentar aquests escrits de conclusions, fotografies panoràmiques o, si és possible, la comunicació d'haver pogut solucionar la problemàtica.

Es dona per finalitzada l'audiència.

L'òrgan arbitral, en data 20 de desembre, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, per un període no superior a dos mesos des d'aquesta

data, atès que el Col·legi Arbitral acorda efectuar en l'acte de l'audiència un requeriment a les dues parts de les presents actuacions arbitrals perquè efectuïn una visita conjunta a les instal·lacions objecte de controvèrsia i presentin un escrit de conclusions.

La lletrada de la part reclamant, amb data 15 de gener de 2019, presenta un escrit en què sol·licita una ampliació del termini per presentar l'escrit de conclusions, atès que s'ha sol·licitat una analítica de l'aigua i que, en funció del resultat de l'informe, les conclusions podrien variar substancialment.

De conformitat amb la petició efectuada d'ampliació de termini, i atesa la motivació d'aquesta, s'amplia el termini per presentar l'escrit de conclusions fins al dia 1 de febrer de 2019.

La part reclamada, en data 16 de gener de 2019, presenta l'escrit de conclusions, amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, i sol·licita que es desestimi la reclamació.

La lletrada de la part reclamant, en data 1 de febrer de 2019, presenta l'escrit de conclusions, amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, i sol·licita que es dicti laude d'arxiu de les actuacions, per considerar que no és necessari seguir amb el procediment arbitral, atès que de conformitat amb la nova analítica l'índex fèrric de l'aigua clara es troba dins el paràmetre de la normalitat i, per tant, no és perjudicial per a la salut, i atès que l'aigua marró surt en menor quantitat. Afegeix que és molt difícil establir la causa exacta d'aquesta coloració.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves



aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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 pri-

mordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IV. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons del assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió o hi desisteixi, no aportï els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les pretensions de les parts efectuades en els seus escrits de conclusions, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò que s'estableix en l'article 48.3.c), del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, atès el desistiment de la reclamació efectuada per la part reclamant, que coincideix amb la pretensió de la part reclamada que es desestimi la reclamació.

LAUDE 60/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un escalfador i que va patir una avaria perquè va entrar aigua de la pluja en l'aparell i es va cremar. Sol·licita que es procedeixi a corregir la instal·lació, perquè considera que no va ser correcta. La part reclamada manifesta que es van realitzar les actuacions de muntatge de l'escalfador bàsiques d'un canvi d'aparell, atès que la sortida de fums que hi ha instal·lada està en perfectes condicions, i afegeix que si la part reclamant vol modificar la instal·lació ha d'abonar les despeses de l'instal·lador.

Sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 64,31 €, quantitat que va abonar a la part reclamant.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada perquè va comprar un escalfador i va patir una avaria, en entrar aigua de la pluja en l'aparell i cremar-se. També manifesta que no està d'acord a reemborsar la quantitat que li va ser abonada per la reparació.

Aporta la còpia de la factura, la còpia tiquet de la reparació del servei tècnic oficial de la marca i la còpia de l'escrit de la part reclamada.

Sol·licita que es corregeixi la instal·lació, ja que considera que no va ser correcta.

La part reclamada manifesta que es van realitzar les actuacions de muntatge de l'escal-

fador bàsiques d'un canvi d'aparell, atès que la sortida de fums que hi ha instal·lada està en perfectes condicions, i afegeix que si la part reclamant vol modificar la instal·lació ha d'abonar les despeses de l'instal·lador.

També manifesta que la intervenció del servei tècnic oficial es va realitzar al cap d'onze mesos de la instal·lació, i afegeix que la garantia de dos anys no cobreix el desplaçament, però que es va abonar a la part reclamant com a cortesia, i afegeix que ha actuat amb tota la diligència i professionalitat.

Aporta una còpia del kit de sortida de fums de l'escalfador i la còpia de les incidències degudes a pluges torrencials.

Sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 64,31 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 13 de març de 2019, a les 09.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, representada pel senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la



controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, afegeix que l'adquisició de l'escalfador es va fer el dia 7 de novembre i que la reparació per part del servei tècnic oficial es va fer el dia 14 d'octubre, i manifesta que és cert que la part reclamada li va abonar l'import de la reparació del servei tècnic oficial, 64,31 €.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no aporta, per incorporar a les actuacions, fotografies de la instal·lació objecte de controvèrsia, ni de l'escalfador.

Continua exposant que dos mesos i mig després de l'adquisició de l'aparell va ploure i que aquest es va cremar. Explica que va trucar a la part reclamada, però que aquesta no va atendre la reclamació; que va estar un mes sense servei i que s'anaven a dutxar a casa dels fills. Manifesta que, un mes més tard, va anar-hi l'instal·lador, va solucionar el problema i li va manifestar que aquest es repetiria sempre que plugués.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que es rectifiqui la instal·lació i s'inclinï el tub amb descens perquè no hi entri aigua, i afegeix que quan va comprar l'aparell va preguntar si s'hi incloïa la instal·lació. Manifesta que van posar l'aparell en l'orifici de l'anterior; que l'anterior aparell era pla i que tenia un protector en forma de fong o barret i que ara no l'hi van instal·lar així.

La part reclamada manifesta que, transcorreguts els dos mesos, el desplaçament el paga ell/la client/a i concreta la seva pretensió en el fet que se li retornin els 64,31 € que va entregar a la part reclamant.

Continua exposant que va atendre personalment la part reclamant, que l'aparell és un escalfador estanc i que el kit d'evacuació va a part. Que se li va demanar només l'escalfador i que no se li va demanar el kit, i afegeix que els fets van succeir amb motiu d'una pluja intensa i inusual des de feia quaranta anys; que ell mateix va trucar al servei tècnic i va donar els diners de la reparació per tranquil·litzar la part reclamant.

Manifesta que el comercial de la marca va explicar que després dels primers sis mesos de garantia es cobra el desplaçament i la mà d'obra. Afegeix que el servei tècnic li va dir que la instal·lació era idònia i que el tub d'evacuació era bo, i va mencionar que el reclamant hauria d'haver adquirit la peça, amb un cost de 65 €, i mostra i aporta el llistat de productes on figura assenyalat el kit recomanat per completar la instal·lació.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que en el moment de l'adquisició no se'l va informar sobre el kit d'evacuació, i afegeix que continua entrant-hi aigua i que no ha vingut l'instal·lador perquè no ha pogut tant.

La part reclamada explica que es va realitzar la inspecció de gasos, que el calefactor anterior era molt antic, amb reflectors de tres o quatre ales i que, per a l'instal·lador, la sortida de fums era correcta, i afegeix que es va lliurar l'import reconvingut com a deferència amb ell/la client/a.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant va comprar un escalfador, que en l'actualitat continua en funcionament i sense noves incidències, havent-hi intervingut el servei tècnic oficial de la marca onze mesos després de la seva instal·lació. Aquesta actuació es va fer a causa d'una entrada d'aigua per pluges locals torrencials, i consta que la reparació es va efectuar sense cap cost econòmic per a la part reclamant, atès que l'aparell es va reparar amb la cobertura de la garantia, i que la part reclamada va assumir el cost no cobert del desplaçament. Aquest òrgan arbitral considera que la instal·lació actual és idònia, atès que consta acreditat que no ha tingut cap altre incident des de la data d'intervenció del servei tècnic, i atribueix la incidència a fets climàtics extraordinaris.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, en el sentit que, de la documentació que obra en l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamada el dia de l'audiència, ha quedat acreditada la bona praxi de l'empresa reclamada.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.



LAUDE 61/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que la companyia reclamada va instal·lar al seu domicili un climatitzador, que no funciona correctament. Sol·licita que s'efectuïn les reparacions que es considerin necessàries per tal d'aconseguir el correcte funcionament de l'aparell. La part reclamada manifesta la seva disposició a enviar una persona tècnica al domicili de la part reclamant per mirar de corregir la deficiència que assenyala.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada per les deficiències en el procés d'instal·lació d'un climatitzador de la marca (...) que la companyia reclamada es va encarregar d'instal·lar al seu domicili. Afegeix que, prèviament, la companyia reclamada va instal·lar al domicili tres aparells d'aire condicionat marca (...), dos del model (...) en dues habitacions, i un tercer del model (...).

Explica que a finals del mes de setembre del mateix any es va adonar que l'aparell del saló-menjador, en posició de "fred", sempre proporcionava la mateixa temperatura, fos quina fos la configuració que se li donés, i efectua una explicació detallada de les actuacions realitzades davant la part reclamada i de les incidències no solucionades.

Assenyala que, durant l'hivern, l'aparell de referència enviava de sobte ràfegues d'aire fred,

tot i trobar-se en la posició de "calor", una anomalia que, segons afirma, va posar en coneixement de la part reclamada, recordant-li que també havia de solucionar la problemàtica referida en el punt anterior, ja que, segons subratlla, l'aparell es trobava en el període de garantia.

A continuació comenta que, a mitjan mes de febrer, amb motiu de la instal·lació d'un altre aparell d'aire condicionat en una altra habitació del seu domicili, va efectuar un recordatori al (...) sobre les fallades de l'aparell del saló-menjador, pendents de solució, subratllant que l'aparell es trobava dins el període de garantia. També indica que, transcorreguts uns dies, la companyia va enviar una persona operària, que no va solucionar cap dels dos problemes que presentava el citat aparell.

Incideix en el fet que, després de mantenir diverses converses telefòniques en què reclamava una solució a les fallades indicades, va enviar un correu demanant que es contactés amb ella per tal de concretar una data en què la part reclamada passés a reparar el descrit aparell climatitzador, atès que la part reclamant no estava disposada a deixar que s'esgotés el període de garantia. Manifesta que també es va personar a les oficines de la firma reclamada, i va reiterar, una vegada més, a (...) les seves queixes, reiterant la reclamació i sense que aquesta fos atesa.

La part reclamant manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada, i es reitera en la resposta remesa a la firma reclamada a través de l'OMIC, en què indicava:

Es mostra d'acord amb el fet que s'efectuï la descrita recàrrega per falta de gas a la màquina que proposa la part reclamada, i que supo-

sa que solucionarà el problema de les ràfegues de fred que emet l'aparell en posició de "calor".

En canvi, no es mostra d'acord amb el fet que la part reclamada no proposi una solució al problema de l'aparell en posició de "fred".

Subratlla que la part reclamada va procedir a instal·lar quatre aparells d'aire al seu domicili, i remarca que tres d'ells es programen a 23 o 24 graus i que en quinze minuts, aproximadament, aconseguixen la temperatura triada, moment en què s'apaga un led que indica que l'aparell ha aconseguit arribar a la temperatura desitjada a l'habitació.

Així mateix, assenyala que l'aparell objecte de la present controvèrsia es programa a la temperatura anteriorment indicada però, segons assegura, no aconsegueix arribar-hi, encara que es mantingui funcionant durant molt temps (dues, tres, set hores...).

Considera incongruent que els altres tres climatitzadors funcionin perfectament i que, en canvi, l'aparell objecte de la present reclamació presenti disfuncions i que, des de la firma reclamada, se li digui que no té cap problema.

Conseqüentment, considera que la part reclamada ha de reparar el defecte al qual acaba de referir-se.

Aporta la còpia de la factura, la còpia de correus electrònics i la còpia del full d'assistència del servei tècnic oficial del fabricant de l'aparell descrit.

Sol·licita que la part reclamada efectui les reparacions que es considerin necessàries per aconseguir el correcte funcionament de l'aparell, o bé que, en cas contrari, procedeixi a efectuar-li la devolució de l'import satisfet en el moment de la compra del citat climatitzador.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta la seva disposició a enviar una persona tècnica al domicili de la part reclamant de forma gratuïta, per mirar de corregir la deficiència que assenyala com a motivada per la càrrega de gas de la màquina d'aire condicionat de la marca (...). Indica que aquestes deficiències, atenent les recomanacions del servei tècnic oficial de la marca, es poden solucionar carregant l'aparell descrit amb 90 grams de gas addicionals als 1.550 grams que el citat climatitzador duu d'origen.

Aporta la còpia del full d'assistència emès per part del servei tècnic oficial de la marca i la còpia de correus electrònics.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 13 de març de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va tractar, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, representada pel senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:



La part reclamant manifesta que el problema no ha estat solucionat, i que el servei tècnic de la marca va anar al seu domicili atès que les persones operàries de la part reclamada no van detectar que la instal·lació tenia una càrrega inferior. Explica amb tot detall que l'aparell primer lliura calor, després fred i després calor, i que tres aparells funcionen bé però que en el del saló no funciona el termòstat.

La part reclamada manifesta que el servei tècnic oficial va estimar que faltaven 90 grams de càrrega de gas i que les ràfegues de fred no són tals, ja que aquest tipus de màquina no s'atura com les altres perquè és un sistema més eficient, sistema (...). Afegeix que només pot fer el que indica el servei tècnic de la marca; que només es podria revisar si fos un problema de càrrega o de la instal·lació, motiu pel qual, manifesta, hi va anar el servei tècnic i no ella.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no hi ha fuga ni a la màquina ni a la instal·lació, que no hi ha fugues i que l'albarà del servei tècnic reclama 90 grams de gas pel recorregut dels tubs en funció de la llargada de la instal·lació, i explica que els avantatges del sistema (...) són que es regula igual que un motor de vehicle, que funciona a percentatges, 10 %, 90 %, i que el menjador és la peça més gran, i que el funcionament és un control que ha determinat la marca i que es manté.

En aquest moment, la part reclamant reitera que hi ha un problema de regulació de la temperatura.

El Col·legi Arbitral proposa i acorda la suspensió del procediment per deliberar i per dictar laude, i sol·licita que les persones tècniques de la part reclamada es personin al

domicili de la part reclamant, efectuin la revisió de la instal·lació i dels aparells i presentin l'escrit de conclusions.

Les dues parts compareixents manifesten que tenen per efectuat el requeriment.

Es dona per finalitzada l'audiència.

L'òrgan arbitral, en data 13 de març de 2019, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, per un període no superior a dos mesos des d'aquesta data, atès que el Col·legi Arbitral acorda efectuar en l'acte de l'audiència un requeriment a les dues parts de les presents actuacions arbitrals perquè efectuïn una visita conjunta a les instal·lacions objecte de controvèrsia i presentin l'escrit de conclusions.

La part reclamant, mitjançant l'escrit amb data 26 de març de 2019, manifesta que, de conformitat amb el requeriment efectuat per aquest òrgan arbitral, la part reclamada ha enviat les persones tècniques de la seva companyia en dues ocasions al seu domicili, que aquestes han revisat les instal·lacions i han detectat i han solucionat el problema que era objecte de la present controvèrsia. Sol·licita que es tingui per efectuat el requeriment realitzat.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral i el contingut de l'escrit de la part reclamant amb data 26 de març de 2019, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

La part reclamant, mitjançant l'escrit amb data 26 de març de 2019, manifesta que, de

conformitat amb el requeriment efectuat per aquest òrgan arbitral, la part reclamada ha enviat les persones tècniques de la seva companyia en dues ocasions al seu domicili, i afegeix que aquestes han revisat les instal·lacions i han detectat i han solucionat el problema que era objecte de la present controvèrsia. Sol·licita que es tingui per efectuat el requeriment realitzat.

IV. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral donarà per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, si durant les actuacions arbitrals les parts arriben a un acord, incorporant l'acord adoptat al laude, llevat que apreciï motius per oposar-s'hi.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades per la part reclamant en el seu escrit amb data 26 de març de 2019, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò que s'estableix en l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, atès que ha estat satisfeta la pretensió de la part reclamant.

LAUDE 221/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que un any després de la compra del terminal mòbil, aquest va deixar de funcionar correctament per una fallada en el sistema de càrrega de la bateria, i afegeix que atesa la impossibilitat d'efectuar-ne la reparació, el responsable de la garantia passa a ser l'establiment que va realitzar-ne la venda. La part reclamant sol·licita el lliurament d'un nou terminal de les mateixes característiques que el que va adquirir. La part reclamada manifesta que, un cop efectuada una valoració de l'avaria mitjançant el servei tècnic oficial del fabricant, consistent en un mal funcionament del sistema de càrrega de la bateria, aquest va excloure la possibilitat d'efectuar la reparació del terminal en garantia perquè aquest presentava un dany accidental i, per tant, no es tractava d'una falta de conformitat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada perquè aquesta es desentén de la seva responsabilitat amb relació a la reparació o el rescabament d'un terminal mòbil (...), que la part reclamant va dipositar al departament denominat (...), en data 12 de setembre, perquè es procedís a la seva reparació.

Segons detalla a continuació, un any després de la compra de l'aparell, aquest va deixar de funcionar correctament per una fallada en el sistema de càrrega de la bateria.

Explica que, un cop dipositat l'aparell al servei tècnic de la companyia reclamada, i atesa la impossibilitat d'efectuar-ne la reparació, el fabricant de la marca (...) va dictaminar que un cop transcorregut un any des del moment de la compra el responsable de la garantia passava a ser l'establiment que es va encarregar d'efectuar-ne la venda.

La part reclamant aporta la còpia del resguard de la compra del terminal i la còpia de l'albarà d'entrega/full d'enquesta de satisfacció, remès per la part reclamant en data 23 de novembre, la còpia dels albarans de reparació amb referència núm. (...), emesos en data 12 de setembre i 28 d'octubre per la companyia reclamada, en què es detallen dels comentaris relatius a la reparació sol·licitada, la descripció de l'avaria i les observacions que s'hi contenen, la còpia del pressupost de reparació remès per la firma (...), per un import pressupostat de 317,00 € i la còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que se li lliuri un nou terminal de les mateixes característiques que el que va adquirir.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

En primer lloc, que la part reclamant va portar a reparar un mòbil de la marca (...) al seu servei tècnic, a causa d'un mal funcionament del sistema de càrrega de la bateria.

Indica tot seguit que el telèfon es va portar al servei tècnic oficial del fabricant (...) perquè valorés l'avaria. Des d'allà es va enviar el telèfon al centre de reparacions de la firma (...), des d'on es va fer arribar a la part reclamant un pressupost de reparació, exclouent-ne la possibilitat d'efectuar la reparació del terminal en garantia perquè aquest presentava

un dany accidental i, per tant, no es tractava d'una falta de conformitat.

Tot seguit, indica que adjunta al seu escrit l'informe del servei tècnic, així com les imatges que els van ser enviades en referència amb el present cas. Per acabar manifesta que lamenta les molèsties que la present controvèrsia hagi pogut causar a la part reclamant, i que resta a la seva disposició per a qualsevol aclariment o consulta que li vulgui realitzar.

La part reclamada aporta la còpia del pressupost de reparació, remès per la firma (...) per un import pressupostat de 317,00 €, i la còpia del document acreditatiu amb el diagnòstic confeccionat des del servei tècnic del fabricant de l'aparell, així com dues imatges sobre el seu estat.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 3 d'octubre de 2019, a les 09.40 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va tractar, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les alegacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les alegacions i les proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, representada pel senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants

de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que el terminal objecte de controvèrsia era el de la seva filla, i que per a ella era molt valorat, motiu pel qual el cuidava. També manifesta que, en veure que el terminal no es carregava, durant la primera visita a l'establiment de la part reclamada li van manifestar que li canviarien el terminal.

La part reclamant continua manifestant que el telèfon està en la seva possessió, i afegeix que la seva pretensió és la reparació del telèfon en garantia, atès que no funciona correctament i està dins del citat termini de garantia. Comenta que és clienta de la part reclamada, que durant el mes de juny o juliol la part reclamada li va manifestar que al cap d'un mes o dos podria passar a recollir l'aparell, que quan va anar a l'establiment el terminal que li van tornar no era el seu, que era negre, i que amb posterioritat li van tornar el terminal i li van dir que no el reparaven perquè tenia un cop i la garantia no el cobria.

La part reclamada manifesta que, si es vol fer una reparació del terminal, haurà d'anar al servei oficial de la marca, i afegeix que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

A requeriment de l'òrgan arbitral, les dues parts presents manifesten que no és un fet controvertit que la data d'adquisició del terminal objecte de controvèrsia va ser el dia 27 de novembre.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra el terminal, que és examinat



per ambdues parts i per l'òrgan arbitral, que en pren coneixement i l'examina. S'assenyalen tres cops i un altre cop més petit.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que els cops no tenen relació amb la zona on se situa la connexió per efectuar la càrrega.

La part reclamada manifesta que el terminal es va portar als serveis centralitzats d'(...), i afegeix que la marca no fa reparacions parcials, i que la seva política és canviar els telèfons per uns de nous. També manifesta que el problema no és un defecte de funcionament i que per això no el cobreixen les condicions de garantia del fabricant, i afegeix que la reparació ha estat denegada pel fabricant, ja que presenta un dany accidental no cobert per la garantia.

En aquest moment, la part reclamada mostra a l'òrgan arbitral i a la part reclamant un connector que sobresurt més que l'altre en la zona de càrrega, i afegeix que són microsoldadures, i que la marca opta per solucionar aquest dany accidental amb un terminal nou.

La part reclamada reitera que no hi està d'acord, que en l'informe mencionat es manifesta que té cops en un altre lloc.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó mes aviat atènyer-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

V. En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si l'avaria ha estat causada per la no conformitat del producte o pel seu ús quotidià, fet que cal posar en relació amb la data d'adquisició i amb el contingut del diagnòstic tècnic realitzat.

En l'acte de l'audiència, les dues parts han establert com a data de la compra del terminal el dia 27 de novembre, havent manifestat la part reclamant que el terminal objecte de controvèrsia no és utilitzat per ella mateixa, fets que cal posar en relació amb els defectes físics apreciables i les manifestacions del fabricant, que denega la reparació, atès que el terminal presenta un dany accidental no cobert per la garantia.

L'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant amb l'actuació de la part reclamada, perquè considera que hauria hagut de reparar el terminal de forma gratuïta, mitjançant el fabricant, ja que considera que el defecte que presentava era de fabricació. No és un fet controvertit que la data d'adquisició del terminal objecte de controvèrsia va ser el dia 27 de novembre.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responnent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, lle-

vat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé –article 116.1.

En les presents actuacions arbitral, i de conformitat amb la política comercial de la marca, no és procedent la reparació del terminal objecte de controvèrsia, fet que cal valorar conjuntament, a criteri d'aquest òrgan arbitral, amb el fet que cal considerar desproporcionada la reparació del terminal, atès el preu de compra (459 €) i el cost de reparació (317€).

Cal posar aquest fet en relació amb les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència per la part reclamant, no negades per la part reclamada, d'haver-li lliurat un terminal erroni per part de la part reclamada, error esmenat amb posterioritat amb el lliurament del terminal correcte, i que ha estat examinat per ambdues parts i per l'òrgan arbitral en l'acte de l'audiència.

En aquest sentit, en les presents actuacions arbitral no consta acreditat que la part reclamada complís amb les seves obligacions contractuals, trencant l'obligació de custòdia de l'objecte controvertit, que no permet determinar amb certesa si els cops que consten acreditats, especialment el que ha resultat essencial del fet danyós, s'han esdevingut dins la rigorosa òrbita d'allò pactat i com a precís desenvolupament del contingut del servei prestat (microsoldadures en la zona de càrrega), ni les manifestacions prèvies de constar cops només en llocs aliens al punt de recàrrega.



Així doncs, com que consta acreditada la manca de custòdia de l'objecte controvertit i no havent-se superat el termini de dos anys establert com a garantia legal, s'ha d'estimar la pretensió de la part reclamant, si bé cal moderar la compensació, tenint en compte la depreciació del terminal atesa la seva antiguitat. Per tant, la quantitat que aquest òrgan arbitral considera adequada, ja que disposa de la data i el preu cert d'adquisició del terminal, és que cada part assumeixi el 50 % del cost d'adquisició.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, amb vista de les alegacions exposades en l'acte de l'audiència, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 229,50 €. El terminal objecte de la present controvèrsia quedarà de plena propietat de la part reclamant.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

LAUDE 40/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada ha incomplert el contracte d'ensenyament que havien subscrit. Afegeix que oferien pràctiques en empreses, que no ha realitzat, i fa incís en el fet que se la va informar que les citades pràctiques eren remunerades. Sol·licita la devolució dels pagaments efectuats, i la indemnització per danys morals. La part reclamada ha manifestat la seva voluntat d'acceptar l'arbitratge proposat en la present controvèrsia, sense efectuar alegacions, manifestació de mitjans de prova i pretensió.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada ha incomplert el contracte d'ensenyament que havien subscrit. Comenta que gairebé tres anys enrere es va presentar a la delegació de la qual disposa la firma reclamada a la localitat de Barcelona, ubicada al (...), per interessar-se sobre el curs d'usuari del sistema informàtic SAP que s'impartia a les seves instal·lacions.

Assenyala que, segons la seva formació i currículum, la persona que la va atendre, la senyora (...), li va oferir fer un curs de formació com a consultora de l'aplicació SAP, i que una vegada exposades totes les condicions relacionades va acceptar efectuar complementàriament els cursos denominats (...), que oferien 200 hores de pràctiques en empreses, i després ampliar-los cursant les modalitats (...), amb 400 hores de pràctiques en empreses, ja que comprenien la totalitat del màster. A més,

incideix en el fet que se la va informar que les citades pràctiques eren remunerades.

A continuació, la part reclamant afegeix que durant els gairebé tres anys en què ha estat matriculada, únicament se li ha requerit el currículum en una ocasió, per oferir-li el fet de buscar empreses per realitzar-hi les citades pràctiques.

Indica que, després d'intentar contactar amb els responsables de la firma reclamada en repetides ocasions, sense rebre'n cap mena de resposta, es va posar en contacte amb la delegació de Barcelona, i finalment va aconseguir tenir una entrevista amb la senyora (...), a qui agraeix la seva atenció.

Segons indica a continuació, té pendent d'efectuar la formació tècnica de (...) i el curs de (...), i manifesta la falta de motivació per continuar els estudis, amb vista dels resultats aconseguits en els tres anys transcorreguts.

Finalment, ressenya el que considera un incompliment de les condicions contractuals per part de la firma reclamada, ja que ha efectuat una despesa que s'aproxima als 4.400 €, tot subratllant l'esforç econòmic que li va suposar haver de desemborsar la citada quantitat tenint en compte la seva situació d'aturada.

Al seu entendre, la part reclamada ha abusat de la seva situació dominant, a més d'actuar amb males pràctiques en permetre que se li venguessin una sèrie de cursos amb una elevada quantitat d'hores de pràctiques –qüestió que feia molt atractiva l'oferta, ja que li donava una oportunitat de tornar a tenir ocupació– però que, en definitiva, resultaven una opció molt difícil d'acomplir.

Manifesta que la seva intenció és tractar d'arribar a un acord amb la firma reclamada, acord



que al seu entendre passaria per una compensació econòmica, per les circumstàncies en què es va fer efectiva la matriculació pels citats cursos. Per aquesta raó considera que únicament haurien de posar-se d'acord amb la firma reclamada pel que fa a la quantitat relativa a la indemnització a rebre.

Aporta la còpia dels diferents comprovants d'enviament i recepció de documentació a través de correu certificat, la còpia del contracte d'ensenyament formalitzat entre la part reclamant i la part reclamada amb data 28 d'abril, amb l'ampliació formalitzada en data 8 d'agost, la còpia de les diferents comunicacions intercanviades a través del correu electrònic, i la impressió de pantalla de la presentació de la firma reclamada i la informació relativa al contingut dels diferents cursos que la part reclamant va decidir contractar amb la citada firma.

Sol·licita la devolució dels pagaments efectuats i la indemnització per danys morals.

La part reclamada, en escrit remès personalment per la senyora (...), en qualitat de representant legal de l'entitat reclamada, i registrat a la Junta Arbitral de Consum en data 28 de setembre, manifesta la seva voluntat d'acceptar l'arbitratge proposat en la present controvèrsia, sense efectuar alegacions, manifestació de mitjans de prova, i pretensió.

Aporta la còpia de l'escriptura pública d'apoderament de la societat mercantil reclamada, protocol·litzada amb el núm. (...) de la notaria del senyor (...) en data 8 de maig de 2007, en què s'expressa, en la facultat I), la seva capacitat per celebrar actes de conciliació i transaccions.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 14 de febrer de 2019, a les 12.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les alegacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les alegacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada d'aquest acte.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental proposada, que consta en l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que el contracte va ser subscrit el dia 22 d'abril, que va fer una reclamació prèvia a l'empresa per burofax dels cursos que no va realitzar, i que no va fer el curs de (...), que era una part de la formació total. Afegeix que va pagar, mitjançant transferència, 4.400 € pels quatre cursos.

Manifesta que primer va contractar dos cursos, (...) i que després li van oferir ampliar la formació i cursar el (...).

A continuació, concreta la seva reclamació en el fet que ha fet el curs i que li van assignar 400 hores de pràctiques en empreses, que l'empresa reclamada tenia una seu al

carrer (...), i que la nova directora que la va atendre en aquesta seu li va explicar que la realització de les 400 hores de pràctiques en una empresa, a la seva edat, era impossible.

Afegeix que aquell suggeriment de contractació dels cursos i de les pràctiques li van fer al començament, quan van veure el seu currículum, i que en el cas (...) l'acadèmia hauria de saber que, a la seva edat, eren impossibles aquelles contractacions en empreses i que, per tant, hauria d'haver realitzat només el curs d'usuari i s'hauria estalviat 3.000 €, un fet a tenir més en compte per la seva situació personal, ja que és a l'atur des que té cinquanta anys.

Es dona per concluda la vista.

En data 19 de febrer de 2019, la part reclamant aporta l'escrit amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, en què manifesta que la seva pretensió és la del reemborsament del total del màster, i afegeix que sí que és veritat que ha realitzat els tres mòduls i que té els diplomes, però que se sent víctima d'una estafa. Menciona el dany moral patit per la publicitat fraudulenta i per la falsedat en els diplomes que indiquen una durada de 300 hores, incloses les pràctiques, i indica que no ha efectuat les citades pràctiques.

La part reclamada també aporta una còpia de la publicació de l'edicta del Jutjat Mercantil (...) del procediment de declaració de concurs de l'empresa reclamada i designant administrador concursal únic la societat (...) representada pel lletrat senyor (...) amb domicili al carrer (...).

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atènyer-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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 ne-



cessaris i concloents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata aportat el contracte d'ensenyament, de data 28 d'abril, amb les condicions contractuals que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, així com la informació de la metodologia dels cursos, que són de caràcter presencial, i amb la inclusió, entre les seves activitats i un cop finalitzada la formació teòrica, de la realització d'un període de pràctiques fins a un màxim de 200 hores en empreses concertades.

En aquest sentit, la part reclamant ha manifestat en l'acte de l'audiència que la part reclamada, a la seu del carrer (...) de la ciutat de (...), mitjançant la seva nova directora, li va manifestar que la realització de les pràctiques en empreses, a la seva edat, era impossible.

No consta acreditat, tal i com correspon a la part reclamada, i de conformitat amb el principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap supòsit que li permeti justificar la no realització de les pràctiques acordades i a realitzar-les en un àmbit empresarial.

VI. De la petició de devolució dels pagaments realitzats per incompliment de la relació contractual i d'indemnització per danys morals, en les presents actuacions arbitral, i pel que fa a la sol·licitud de devolució dels pagaments realitzats, aquesta petició ha de ser desestimada, atès que no consten acreditats els pagaments, havent manifestat la part reclamant que havia realitzat tres cursos, dels quals aporta la certificació d'haver superat satisfactòriament, amb tres diplomes amb qualificació d'excel·lent.

Amb relació als danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant quant a la realització de les pràctiques a realitzar en l'àmbit laboral.

Que la part reclamada no facilités aquestes pràctiques, part essencial de la relació contractual als serveis realment prestats, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat. Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001. Aquest òrgan arbitral entén que aquests danys han de quantificar-se prudençialment en la suma de 400 €.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, havent estat correctament notificada.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a ser indemnitzada per la part reclamada i en concepte de danys morals derivats de l'incompliment contractual, atès que consta acreditat que la part reclamada no va aplicar de manera correcta els acords contractuals, perquè no va facilitar a la part reclamant la possibilitat de realitzar les pràctiques en un entorn empresarial. Aquest òrgan arbitral entén que els danys morals han de quantificar-se prudencialment en la suma total i per tots els conceptes de 400 €.

NOTIFICAR aquest laude a les parts de les presents actuacions arbitrals i a l'administrador concursal únic designat, societat (...), de conformitat amb la publicació de l'edicta del Jutjat Mercantil núm. (...) del procediment de declaració de concurs de l'empresa reclamada, (...).

LAUDE 50/2019

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que contrató el curso de (...), añadiendo que está descontenta por diferentes motivos, siendo el principal el que no fuera informada correctamente de la necesidad de acreditar un año de experiencia laboral para acceder al examen del título oficial. Solicita la interrupción del curso y de las cuotas y, si es posible, la devolución de las cuotas ya pagadas. La parte reclamada manifiesta que la alumna recibió el curso al completo y a plena conformidad el día 29 de septiembre, y añade que la actividad del centro es la enseñanza a distancia, formando al alumnado para que pueda presentarse a las pruebas libres en las mejores condiciones posibles, considerando que el centro ha cumplido con la prestación que le incumbía. Solicita que se desestime la reclamación, debiendo cumplir la parte reclamante con la prestación que le incumbe, que es el pago del precio estipulado contractualmente hasta la total cancelación del saldo pendiente en su cuenta.

La controversia que ha de dirimir el órgano arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante, mediante escrito de remisión de la Junta Arbitral de Consumo de (...) y registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el 8 de septiembre, manifiesta que el día 27 de septiembre contrató el curso (...), añadiendo que está descontenta con el curso por los siguientes motivos:

El precio total del curso son 2.496 € (mensualidad de 100 €). Al contratar el curso me informaron que el precio incluía todos los servicios,



pero el 24 de marzo de 2019 me mandaron los documentos para la inscripción de las pruebas libres, por la que tengo que pagar 120 € (12 módulos x 10 €), con lo que tengo que pagar por un concepto que estaba incluido.

En total el curso consta de doce módulos; me dijeron que los enviaban todos, pero solo me enviaron ocho y los cuatro últimos tuve que imprimirlos.

Antes de aceptar el contrato pregunté si me convalidarían el módulo (...), y me dijeron que sí se podía convalidar, pero que se convalidaba cuando hiciese la inscripción a las pruebas libres. Sin embargo, el día 24 de marzo me llegaron los documentos para la inscripción a las pruebas libres, y en el documento 6, Certificación para convalidaciones exenciones, pone lo siguiente:

El módulo profesional de Formación y orientación laboral de cualquier título LOE podrá ser objeto de convalidación siempre que se acredite, al menos, un año de experiencia laboral, y se posea el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos laborales, Nivel Básico.

Es decir, no es suficiente con el certificado; hace falta un año de experiencia laboral (que no tengo), cosa que no me comunicaron cuando lo pregunté antes de aceptar el contrato.

Antes de aceptar el contrato me dijeron que a partir de esa fecha contaría con dos años para realizar el curso, y en el contrato pone dieciocho meses. Ahí también me mintieron.

He realizado las pruebas libres de algunos módulos y la gran mayoría de las preguntas del examen no venían en mis apuntes. Me han mandado unos apuntes desactualizados y que no se corresponden con lo que se pide en las pruebas libres.

Cuando contraté el curso me dijeron que las pruebas libres constaban de unos exámenes teóricos, pero resulta que hay módulos que constan de una parte teórica y una práctica, la cual no puedo realizar ya que no tengo ningún conocimiento sobre ella.

Con respecto a los puntos mencionados, destaca que en el contrato se dice que “el alumno adquiere un curso compuesto por un completo material didáctico desarrollado por expertos, siguiendo nuestra exclusiva metodología”, y añade que no ha adquirido un material completo, ni mucho menos, y que además ha intentado hablar con la parte reclamada pero que no le ha aportado ninguna solución.

Aporta la copia del albarán de contrato de fecha 27 de septiembre, con orden de servicio (...) y (...), la copia de oficio de traslado de la Junta Arbitral de Consumo (...), la copia de la carta de la parte reclamada enviada a la Junta Arbitral de Consumo de (...) de fecha 20 de junio y la copia de la carta de la parte reclamada enviada a la Junta Arbitral de Consumo de (...) de fecha 22 de agosto.

La parte reclamante, mediante escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el 13 de febrero de 2019, manifiesta:

Que le resulta imposible desplazarse desde (...) para asistir a la audiencia.

Que se ratifica en los motivos de la reclamación que se contienen en las actuaciones.

Que su hija, la alumna, ha tenido que realizar los estudios de forma presencial en (...) debido a las escasas garantías académicas e informativas del curso (...).

Aporta copia de las calificaciones realizadas en el (...), de fechas 21 de junio y 13 de diciembre.

Solicita la interrupción del curso y de las cuotas y, si es posible, la devolución de las cuotas ya pagadas.

La parte reclamada manifiesta su voluntad de aceptación del arbitraje propuesto y que se ratifica en su escrito de fecha 22 de agosto, enviado a la Junta Arbitral de Consumo (...), y en el que se contienen las siguientes alegaciones:

La señora (...) adquirió un curso a distancia de (...), figurando como alumna del mismo (...), recibiendo el curso al completo y a plena conformidad el día 29 de septiembre.

En este sentido, fue concedora de las condiciones establecidas, puesto que la agencia de transportes le hizo entrega de un ejemplar del albarán de contrato en el momento de la entrega del material, el 29 de septiembre, contrato aportado por la propia parte reclamante, en el que constan las condiciones, el documento de desistimiento incorporado al presente contrato, el precio del curso con beca aplicada, el importe total de 2.496 €, y las condiciones de amortización: 24 cuotas de 99,00 €.

Que la actividad del centro es la enseñanza a distancia, formando al alumnado para que pueda presentarse a las pruebas libres en las mejores condiciones posibles. Las tasas para presentarse a los exámenes no están incluidas en el precio del curso, por lo que nos extrañan las manifestaciones de la parte reclamante.

Los contenidos del curso están elaborados por expertos en la materia y se adaptan totalmente al currículum del ciclo formativo de grado medio de (...). La superación con éxito del curso faculta para presentarse a las pruebas libres para la obtención del título oficial de FP.

De la simple lectura de la Guía de Estudio, de imprescindible lectura para el alumnado, la alumna fue concedora del contenido del curso, los conocimientos que obtendría y la metodología del mismo, por lo que no es cierto que le faltan cuatro módulos, pues los tenía disponibles en el Campus y forman parte del contenido digital que incorpora el curso, que se puede visualizar perfectamente desde cualquier ordenador y, si se desea, tener en formato papel –lo habitual es que el propio alumnado lo imprima.

La alumna tiene garantizada la atención docente durante un plazo de dieciocho meses a partir de la adquisición del curso y dispone de un Campus Online, servicio exclusivo para el alumnado a través de Internet, donde dispone de toda la información y documentación, material para preparar exámenes, simulacros, información relativa a pruebas libres y convocatorias de su comunidad autónoma, de las que también se avisa al alumnado mediante correo electrónico.

Desde el primer día tuvo a su disposición los materiales y el acceso al Campus para presentar cualquier duda al respecto.

La alumna no ha finalizado el curso ni ha preparado todos los contenidos teóricos y prácticos; tampoco ha realizado consultas del temario a su profesorado, por lo que entendemos que sus valoraciones son subjetivas. No concreta en qué no se ajusta el temario ni concreta qué preguntas no constan explicadas, existiendo material complementario disponible en la biblioteca del Campus Online.

La parte reclamada, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el día 27 de febrero de 2019, indica que se ratifica en sus



escritos del 22 de agosto y 17 de octubre y considera que el centro ha cumplido con la prestación que le incumbía, disponiendo la alumna del material didáctico adquirido para la realización del curso a distancia, pudiendo realizar las consultas necesarias para el seguimiento del curso y la corrección de los ejercicios que remita.

Aporta una copia del albarán de contrato de fecha 27 de septiembre.

Solicita que se desestime la reclamación, debiendo la parte reclamante efectuar el pago del precio estipulado contractualmente hasta la total cancelación del saldo pendiente en su cuenta.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día 28 de febrero de 2019, a las 12.00 horas. Se citaron ambas partes para la mencionada vista, y se transmitió, con esta finalidad, una copia de la reclamación y de las alegaciones a las partes, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y las pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

No comparecen al acto de la audiencia ni la parte reclamante, que ha excusado su asistencia por resultarle imposible desplazarse desde (...) para asistir a la audiencia, ni la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones.

Empieza el acto de la vista con la intervención del presidente, que hace referencia a los puntos esenciales en la presente controversia, y da por finalizada la audiencia.

Este órgano arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan en las actuaciones, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I. El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos, que de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma, tiene carácter informador del ordenamiento jurídico, principios constitucionales que se integran en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En este mismo sentido, el capítulo II, del título I, del libro primero, de la Ley 22/2010, de 20 de julio, Código de Consumo de Cataluña, establece los principios informadores del derecho de consumo, y en su título II, los derechos básicos de las personas consumidoras.

II. Las normas jurídicas tienen que interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social de los tiempos en que tienen que ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas, teniéndose que ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de manera exclusiva en la equidad.

III. Los derechos se tendrán que ejercer con conformidad a las exigencias de la buena fe,

principio general de derecho, que tiene que informar todo contrato, y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, leal, honrado y lógico, en el sentido de estar en concordancia con las consecuencias de todo pacto libremente asumido, cuestión de hecho que exige cada vez mayor atención delimitativa y de valoración, como consecuencia de la aparición de nuevas actividades, formas y manifestaciones sociales.

IV. La aplicación de la equidad en la resolución arbitral no supone contravenir el derecho positivo, sino más bien atender a criterios de justicia material, de modo que resulte especialmente relevante la justicia del resultado obtenido, y su coherencia con los principios sustantivos que tienen que inspirar la resolución del caso.

La equidad constituye un elemento fundamental de interpretación de las leyes y los pactos, teniendo que interpretarse las leyes de la forma más favorable para la efectividad de los derechos fundamentales, y de conformidad con la Constitución.

V. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo cual no exime que, de conformidad con el principio de la carga de la prueba, cada parte tenga que asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones; ello permite al órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y las argumentaciones de las partes. Cada parte procesal tendrá que procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, la pertenencia y la ponderación en la valoración de las pruebas.

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial realizada por vía telefónica, habiéndose recibido los materiales de conformidad con la orden de servicio número (...) y firmada por el comprador. El hecho objeto de controversia es la integración de la oferta contractual, de la promoción de los servicios de enseñanza orientados a la obtención de un título oficial, y si se informó correctamente sobre el requisito de necesitarse un año de experiencia laboral, sin que conste aportada la grabación realizada, hecho que debe ponerse en relación con el principio de la carga de la prueba y la facilidad probatoria, y aquello manifestado por la parte reclamante de haberse realizado los estudios pretendidos de forma presencial, considerando este órgano arbitral que se ha obtenido un aprovechamiento parcial de los materiales recibidos.

El órgano arbitral, basándose en todo aquello que se ha mencionado anteriormente, y atendiendo a las alegaciones formuladas y la documentación aportada que obra en el expediente, adopta, en equidad, a su buen juicio, y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR parcialmente la reclamación, en el sentido de ordenar la resolución del contrato celebrado entre las partes y la obligación de la parte reclamada de devolver a la consumidora el 50 % de las cantidades abonadas.

En consecuencia, la parte reclamada tendrá que devolver a la parte reclamante el 50 % de la totalidad de los importes cobrados y por todos los conceptos que tengan relación con el albarán-contrato de fecha 27 de septiembre, con orden de servicio (...), número cliente (...) curso (...).



La parte reclamante comunicará, en el plazo de diez días siguientes a la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta corriente o libreta de ahorros en el que la parte reclamada procederá a la devolución del mencionado importe.

La parte reclamada tendrá que proceder al ingreso de las cantidades que excedan del 50% del importe total del contrato (2.496 €) en el plazo de diez días siguientes a la comunicación del número de cuenta o libreta por parte del órgano arbitral.

Los materiales entregados quedarán de la plena propiedad de la consumidora.

LAUDE 209/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va assistir a un esdeveniment, i considera que hi va haver sobreaforament. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import corresponent a l'entrada i una indemnització de 150 €. La part reclamada manifesta que la part reclamant va sortir fora del recinte i va provar de revendre l'entrada, i afegeix que encara quedaven entrades disponibles a taquilla, que va venir la Guàrdia Urbana i va constatar que el nombre d'assistents era inferior a l'aforament de l'espai. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'empresa reclamada, pel que considera un cas de sobreaforament a la sala (...), el 5 de novembre, en què va assistir al citat indret a l'esdeveniment denominat (...), pels fets que detalla en l'escrit annex. En aquest escrit indica que la citada sala es va subdividir en dos espais, una zona VIP i una àrea de concerts, i que en aquesta segona part hi havia sobreaforament, al seu entendre.

Aporta la còpia del tiquet d'entrada a l'esdeveniment, la còpia de correus electrònics i la còpia de la carta de la part reclamada amb data 5 de març.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import corresponent a l'entrada i una indemnització de 150 €.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, comunica que s'ha procedit a acceptar la sol·licitud de devolució de l'import corresponent al preu de l'entrada que demanava la part reclamant, amb la qual cosa dona per tancada la reclamació presentada per aquesta.

La part reclamant, en escrit amb data 19 de novembre, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, tot indicant:

En primer lloc, nega que hagi arribat a un acord amb la part reclamada consistent en la devolució del preu de l'entrada adquirida, atès que aquesta va ser la seva petició en el moment en què es van produir els fets, sense que la seva demanda fos atesa.

Demana una indemnització, que quantifica en una quantitat de 150 €, per les molèsties ocasionades en no haver-se atès la seva petició inicial a la porta.

Reclama que l'Ajuntament revisi la capacitat legal de la sala, així com que s'efectuï una revisió del servei de venda d'entrades, atès que disposa d'un preu duplicat en funció de la zona de la sala que s'ocupa, motiu pel qual, al seu entendre, es va provocar que els assistents es concentrassin a la zona de preu més barat, fet que va causar una gran acumulació de persones en el citat espai.

La part reclamada, en escrit amb data 5 d'abril de 2019, manifesta la seva voluntat de sotmetre's a arbitratge atesa la impossibilitat d'arribar a un acord amb la part reclamant, i es reitera en el contingut del seu escrit del 5 de març, on manifesta que:

La part reclamant, després de queixar-se al personal de sala i demanar la devolució de l'entrada (cosa que es va denegar perquè no



hi havia cap motiu que ho justificués), va sortir fora del recinte i va provar de revendre-la.

Com que encara en quedaven de disponibles a taquilla i no hi havia gaire demanda, no ha va aconseguir. Llavors va fer venir la Guàrdia Urbana amb l'argument que s'havia excedit l'aforament permès. La Guàrdia Urbana va constatar que el nombre d'assistents estava per sota de l'aforament de l'espai.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de setembre de 2019, a les 11.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamada, representada per la senyora (...), amb l'absència de la part reclamant, que ha estat degudament notificada d'aquest acte.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamada efectua l'explicació detallada de l'activitat que es realitzava i del tipus d'entrades que es van posar a la venda en la

data objecte de la present controvèrsia, i comenta que a la primera planta, amb una capacitat de 150 persones, hi havia lloc per poder seure i que es podia baixar a la pista de la planta baixa. Manifesta que la part reclamant va arribar tard, que va voler canviar l'entrada, però que com que la planta de dalt era plena i no va ser possible, es va molestar.

També manifesta que la persona empleada d'accés no li va tornar el preu de l'entrada de planta baixa, i que la part reclamant va intentar revendre-la, però que com que no es va arribar a omplir l'aforament previst, això no li va resultar possible. Afegeix que es van personar membres del cos de la Guàrdia Urbana i que van comprovar que el funcionament de l'establiment era correcte, sense sobrepassar l'aforament. Afegeix que l'acte no va ser un èxit, i que no es va omplir el local com era previst.

La part reclamada explica que les entrades són diferents perquè hi ha diferents canals de venda, que van decidir tornar els diners a la part reclamant, que li van escriure un correu electrònic i una carta certificada, però que no els ha contestat. Reiteren que la controvèrsia es va iniciar per un estat de malestar dell/ de la client/a, i comenta que les entrades de la planta superior tenien un cost de 2 €, amb segell, però que ella client/a entenia que era una zona VIP, però que no era una zona VIP.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules,

en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atènyer-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IV. En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si es va tenir accés a les prestacions contractades, mitjançant la com-

pra de l'entrada en data 5 de novembre, mitjançant accés a les 18.00 hores al sector pista i per l'accés principal, fet que cal posar en relació amb les manifestacions de la part reclamant en data 12 d'abril, on manifesta que la seva reclamació no és relativa a la tipologia d'entrades sinó a l'aforament, pretensió que no pot ser atesa per aquest òrgan arbitral.

En l'escrit inicial de la part reclamant, aquesta manifesta que la part reclamada havia dividit el total de la sala en dues zones, la sala o àrea de concerts i una àrea VIP, al pis superior, a la qual només es podia accedir amb una entrada superior, no la que havia adquirit i utilitzat, fets que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamada en l'acte de l'audiència i el seu escrit de data 5 de març, considerant aquest òrgan arbitral que es va fer ús de l'entrada objecte de controvèrsia, amb l'accés a pista, prestació contractada de conformitat amb la modalitat de l'entrada adquirida.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

L'òrgan arbitral, atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

DESESTIMAR la petició de danys i perjudicis patrimonials, per no constar acreditats ni fonamentats.



LAUDE 53/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que es van produir danys al seu vehicle mentre estava estacionat en una de les places de l'aparcament que la part reclamada té al carrer de (...), de la localitat de (...). Sol·licita que la part reclamada li faciliti les dades del vehicle que va provocar els danys descrits al seu vehicle per tal de poder iniciar la reclamació pertinent, o bé, en cas de no poder efectuar la identificació pertinent, li sol·licita que es faci càrrec de les despeses generades per la corresponent reparació. La part reclamada manifesta que no disposa de càmeres a l'interior de l'aparcament, i afegeix que ha obert expedient de sinistre a la seva companyia d'assegurances.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada pels desperfectes ocasionats al seu vehicle, danys que manifesta que es van produir quan el vehicle estava estacionat en una de les places de l'aparcament que la part reclamada té al carrer de (...), de la localitat de (...).

Detalla que el dia 15 de juny va deixar el seu cotxe estacionat entre dos vehicles, entre les 17.46 h i les 18.59 h, i que en el moment d'estacionar el seu vehicle aquest es trobava en perfectes condicions, mentre que en el moment de recollir-lo havia sofert una sèrie de danys en la part posterior.

Indica que es va dirigir a la persona vigilant de l'esmentat aparcament per comentar-li que el vehicle que es trobava estacionat darrere del seu havia marxat impactant amb el seu cotxe. Segons ressenya, la persona vigilant li va respondre que no havia vist res, tot i trobar-se a pocs metres del lloc i amb visibilitat directa sobre la ressenyada plaça d'aparcament.

Tot seguit, va sol·licitar-li les imatges gravades per les càmeres de seguretat del recinte. La persona vigilant va respondre al seu requeriment dient-li que no les podia aconseguir, i quan les va tornar a requerir, dies més tard (el 19 de juny), se li va contestar que no se li podien facilitar, per aplicació de la Llei de protecció de dades.

Finalment, assegura que en cas de poder accedir a les citades imatges, es podria observar un vehicle sortint del descrit aparcament amb el frontal danyat per la topada provocada amb el braç d'enganxada del remolc del seu cotxe.

Aporta la còpia del rebut d'aparcament corresponent a la data del sinistre descrit, la còpia del DNI i la còpia del full de reclamació presentat al descrit establiment de la firma reclamada.

Sol·licita que la part reclamada li faciliti les dades del vehicle que va provocar els danys descrits al seu vehicle per tal de poder iniciar la reclamació pertinent, o bé, en cas de no poder efectuar la identificació pertinent, li sol·licita que es faci càrrec de les despeses generades per la corresponent reparació.

La part reclamada manifesta la seva voluntat d'acceptació de l'arbitratge proposat, així com del laude que sigui dictat, sense cap aportació de documentació addicional.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de març de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, representada pel (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que no ha declarat el sinistre a la seva companyia d'assegurances, i que la seva pretensió és que se li faciliti la matrícula del vehicle que va colpejar el seu o, de forma subsidiària, l'import dels danys.

També manifesta que disposa d'una assegurança a tot risc amb una franquícia de 300 €, i afegeix que el vehicle no ha estat reparat, i aporta en aquest moment fotografies a color que s'incorporen a l'expedient. Mostra les rascades, indicant-les en les fotografies. Explica que va aparcar el vehicle el dia 15 de juny durant una hora i quart, que hi havia aparcat un vehicle tipus (...), que el vigilant de l'aparcament era molt a prop i que li va demanar la matrícula, i que l'altre vehicle devia emportar-se un fort cop amb l'enganxament.

La part reclamada explica que durant aquell temps d'estacionament van passar molts vehicles, perquè és un lloc cèntric, al costat de l'Ajuntament, i que no es distingeixen, i afegeix que, per la protecció de dades, no pot facilitar informació.

No són fets controvertits que el dia en què es va fer el cop era el 15 de juny i que la reclamació es va interposar el 19 de juny.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que només hi ha càmeres a l'entrada i la sortida de l'aparcament, i que no hi ha càmeres instal·lades al mig de l'aparcament. En aquest moment, la part reclamant manifesta que no hi ha tant de trànsit, ni tants vehicles tipus (...), i que el vehicle devia estar molt danyat per l'enganxament. Que té la certesa que el cop va ser a l'aparcament, perquè com que el seu cotxe era nou, tenia un mes, el mirava amb molta freqüència.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que va donar part de la incidència a la seva companyia d'assegurances.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aque-



lles, 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.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sospenar 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha manifestat en l'acte de l'audiència que no ha iniciat actuacions pel sinistre davant de la companyia d'assegurances del vehicle, obligada contractualment a acreditar els danys, determinar-ne el valor i establir el seu possible nexa causal amb la seqüència de fets que manifesta la part reclamant; contracte d'assegurança en què l'assegurador

s'obliga, mitjançant el cobrament de la prima i per al cas que es produeixi el fet, a determinar quin risc és objecte de la cobertura a indemnitzar, i a realitzar les accions de defensa que consideri pertinents.

L'objecte de controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamada respecte a l'obligació d'identificar el possible usuari dels seus serveis, i el possible nexa causal amb els danys suposadament ocasionats al vehicle de la part reclamant, dins de les instal·lacions empresarials de la part reclamada. Aquest òrgan arbitral considera que, per determinar-ho, és imprescindible l'anàlisi i la interpretació de les parts contractuals amb els seus respectius contractes, de conformitat amb la Llei del contracte d'assegurances.

La pretensió subsidiària de la part reclamant no pot ser atesa, per no haver-se efectuat la declaració de sinistre a la companyia d'assegurances de la part reclamant, que de conformitat amb la pòlissa subscripta i de conformitat amb les cobertures que es defineixen i es desenvolupen en la mateixa pòlissa ha d'efectuar la direcció i la defensa tècnica dels interessos d'aquesta part reclamant.

IV. De conformitat amb l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedida la via judicial.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, i per unanimitat, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò establert en l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, atès que de conformitat amb el contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

LAUDE 234/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que considera la part reclamada responsable dels danys soferts al seu vehicle atès que, al seu entendre, no es va senyalitzar de manera adequada un dels elements que formaven part de l'estructura de l'aparcament. La part reclamant sol·licita la devolució del cost de la reparació dels danys ocasionats pel sinistre. La part reclamada manifesta que la part reclamant no ha aportat cap mitjà de prova que permeti acreditar les seves al·legacions. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que la considera responsable dels danys patits pel seu vehicle, perquè, al seu entendre, no va senyalitzar de manera adequada un dels elements que formaven part de l'estructura de l'aparcament.

Tot seguit explica que en el moment en què es disposava a aparcar el seu vehicle en una zona permesa, aquest va topar amb un sortint sense senyalitzar i pintat del mateix color que la resta de la paret, i afegeix que aquest cop amb el citat element per la part posterior del seu vehicle va provocar la ruptura completa del vidre de la porta del maleter.

Per concloure, assenyala que va presentar la corresponent reclamació el mateix dia de l'incident, però que en canvi no ha rebut cap mena de resposta per part de la part reclamada.



Aporta la còpia del tiquet/rebut de l'aparcament al qual es fa referència en la present controvèrsia i la còpia de l'ordre de treball número (...) emesa per la firma (...).

La part reclamant sol·licita que la part reclamada assumeixi el cost de la reparació dels danys ocasionats pel sinistre, per evitar els efectes d'encariment de la prima de la pòlissa d'assegurances que es poden derivar de la presentació d'aquest sinistre.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'acceptació de la proposta d'arbitratge comunicada per la JACB, així com del laude arbitral que aquesta dicti, i renuncia d'aquesta manera a la via judicial, i remarca que a l'efecte de poder formular les seves al·legacions sol·licita que es requereixi a la part reclamant la presentació de fotografies que identifiquin l'espai concret on es va produir el sinistre objecte de la present controvèrsia.

També manifesta que aquestes fotografies li són necessàries per poder presentar les al·legacions corresponents, i per senyalitzar correctament la zona en cas que no ho estigui.

Consta acreditat en les presents actuacions arbitrals que s'ha notificat correctament aquest requeriment a la part reclamant, senyora (...), sense que s'hagin aportat les fotografies sol·licitades ni cap altre mitjà de prova.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 17 d'octubre de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar amb-

dues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no ha comparegut la part reclamant, amb l'assistència de la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamada manifesta que va requerir a la part reclamant, mitjançant aquestes actuacions arbitrals, que aportés fotografies on s'identifiqués l'espai concret on es va produir el suposat sinistre, a l'efecte de poder presentar les al·legacions pertinents i poder senyalitzar correctament la zona en cas que no ho estigués, i afegeix que la part reclamant no ha aportat cap mitjà de prova ni ha contestat la seva petició.

La part reclamada manifesta que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, 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 obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

III. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsellar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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 amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels

fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals no consta que la part reclamant hagi aportat cap prova que acrediti les seves manifestacions, fet que cal posar en relació amb la petició efectuada per la part reclamada. Aquest òrgan arbitral no té coneixement que s'hagin iniciat actuacions davant de la companyia d'assegurances del vehicle, obligada contractualment a acreditar els danys, determinar-ne el valor i establir el seu possible nexa causal amb la seqüència de fets que manifesta la part reclamant.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per la part reclamada, adopta, en equitat, al seu bon judici, i per unanimitat, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, en el sentit que, de la documentació que obra en l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamada el dia de l'audiència, ha quedat acreditada la bona praxi de l'empresa reclamada.



LAUDE 79/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant sol·licita que la part reclamada efectuï la devolució de la quantitat entregada en concepte de fiança, de 1.360 €, un cop descomptats els imports corresponents a les factures dels consums energètics i el cost de les reparacions necessàries per restablir els desperfectes que s'hagin pogut ocasionar en l'estança. La part reclamada manifesta que, un cop efectuats els pagaments dels consums i les reparacions i pintura de l'habitatge, va efectuar una transferència per la diferència resultant de 569,94 €. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la part reclamada, pel que considera males pràctiques portades a terme per aquesta en el moment de la rescissió del contracte de lloguer que els lligava, atès que aquesta, unilateralment, va decidir no efectuar-li la devolució de la quantitat que la part reclamant havia dipositat en concepte de fiança en el moment de formalització del citat contracte, per un import de 700 €, destinats a pintar de nou l'habitatge.

Segons detalla a continuació, els motius que la part reclamada addueix, com a arrendadora de l'immoble assenyalat, per faltar al seu compromís de devolució de la fiança dipositada per la reclamant, es basen en el fet que, al seu parer, ha de tornar a pintar íntegrament

el mencionat pis i que ha de dur a terme una sèrie de reparacions pel deteriorament ocasionat, així com que s'han de sufragar les factures corresponents als consums energètics efectuats per la part reclamant fins al moment de finalització de la seva estada.

Aporta la còpia de la carta enviada per part de la seva lletrada a la part reclamada, la còpia del comunicat de rescissió del contracte i la còpia del contracte d'arrendament de l'habitatge.

Sol·licita que la part reclamada efectuï la devolució de la quantitat entregada en concepte de fiança, 1.360 €, un cop descomptats els imports corresponents a les factures dels consums energètics i el cost de les reparacions necessàries per restablir els desperfectes que s'hagin pogut ocasionar en l'estança.

La part reclamada manifesta que en el contracte d'arrendament que la part reclamant acompanya a la seva reclamació queda establert, segons el que es va pactar de manera expressa en la seva clàusula "NOVENA - Fiança", el següent:

Estas dos cantidades cuya suma asciende a 1.360 € quedan sujetas a cubrir las posibles responsabilidades en que puedan incurrir los arrendatarios con el arrendador por deterioros que se produzcan en el inmueble, salvo los que se hayan podido acaecer como consecuencia del uso normal, impago de rentas o cualquier otra causa derivada de la relación arrendaticia que se establece en el presente contrato. Le será devuelto al arrendatario a la finalización del arriendo previa constatación de la arrendadora, o administrador, de que la finca se halla en perfecto estado de conservación y siempre que no concurra la responsabilidad expresada en el párrafo anterior.

Tot seguit remarca que, de manera expressa, ambdues parts van acordar pactar com a condició indispensable per al retornament de la fiança, i que per tal motiu ho van fer constar en negreta, el que se cita textualment en majúscules: *la vivienda se entregará en perfecto estado de pintura*. Seguidament, ressenya allò que s'estableix en els articles 1254, 1255 i 1256 del Codi civil.

Descriu que el 30 de juny, ambdues parts van signar el document en virtut del qual es fixava la retenció de la citada fiança, a fi de donar compliment a allò pactat en el seu moment amb la part reclamant, és a dir, verificar l'estat de la finca, pagar deutes o reparar els desperfectes ocasionats, etc.

També indica que, el dia 11 d'agost va enviar un correu electrònic a la part reclamant, que adjunta com a prova, pel qual l'informava que, de la quantitat total a retornar (1.360,00 €), passava a descomptar-li 700,00 € per pintar el pis, arreglar la porta on es guardava la rentadora i el pany de la finestra, i que tanmateix li descomptava 82,20 €, per pagar la factura retornada per part de la part reclamant en concepte d'electricitat, més uns 13,75 € corresponents també al consum elèctric (pel període del 10 al 30 de juny), menys la suma de 5,89 € en concepte de consum de gas, que no corresponia ésser pagada per la part reclamant.

En conseqüència, remarca que va efectuar una transferència per la diferència resultant, 569,94 €.

Finalment assenyala que la part reclamant va efectuar repassos de pintura al pis, efectivament, i afegeix que es va veure obligada a pintar-lo de nou, el mes de juliol, tal com assegura que acreditarà amb la pertinent factura

justificant, abans d'entregar-lo als nous llogaters i a fi de deixar-lo en perfectes condicions.

Aporta la còpia de les comunicacions electròniques i la còpia de les factures en concepte de pintura i reparacions dels desperfectes ocasionats al pis objecte de la present controvèrsia.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de març de 2019, a les 09.40 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia i sol·licita aclariments sobre la prova presentada i les respectives pretensions.

Un cop efectuats aquests aclariments, el president sol·licita a ambdues parts que, en la mesura del possible, procurin arribar a un acord, per tal d'assolir una finalització de les actuacions arbitral, mitjançant laude de conciliació.



L'audiència, en aquest moment, transcorre com es transcriu a continuació:

La part reclamada, a pregunta de l'òrgan arbitral, manifesta que accepta la pretensió de la part reclamant de finalitzar les actuacions arbitral mitjançant laude conciliatori, i que li sigui retornat l'import total i per tots els conceptes de 260 €.

Es dona per concloua la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per les parts compareixents en la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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

II. L'aplicació d'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat l'obligació d'atenir-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, i incorporarà l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-s'hi.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, amb vista de les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per les parts, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts, en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant l'import de 260 €.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

LAUDE 10/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant sol·licita que es repari la corretja d'un rellotge. La part reclamada manifesta que el rellotge té una antiguitat de deu anys i que va ser el taller de la marca qui va realitzar els serveis inicials, que es van realitzar a conformitat.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va dur a reparar el seu rellotge, marca (...) a l'establiment de la part reclamada situat al centre comercial (...), amb l'objectiu que li canviessin la pila i el revisessin, i afegeix que, quan l'hi van retornar, el rellotge tenia la corretja trencada.

Aporta fotografies del rellotge, la còpia de la factura de servei de la part reclamada i el full oficial de reclamació, on la part reclamada indica que la part reclamant va dur-hi el rellotge per canviar la pila, que es va reparar i que quan l'hi van lliurar no van observar cap desperfecte, i afegeix que al cap de cinc minuts la part reclamant va tornar a l'establiment i els va comentar que la corretja estava trencada.

Sol·licita la reparació o la substitució de la corretja original.

La part reclamada, en les seves al·legacions inicials, manifesta que el rellotge té molt temps d'ús i que podria necessitar, en un futur, una revisió completa de maquinària. Afegeix que per netejar la corretja s'utilitzen materials i líquids no corrosius ni perjudicials, i aporta l'informe de l'estat del rellotge contro-

vertit, emès pel cap del taller de la marca, on s'hi contenen les següents al·legacions:

Que el 26 de maig la part reclamant va portar el seu rellotge per fer un canvi de pila. Va indicar que el rellotge no s'havia comprat en aquest establiment i que no disposava de garantia.

Que la part reclamant va demanar el canvi de pila i el preu d'una corretja nova, i es va fer la consulta a la marca. Quan se li va dir el preu, va dir que preferia, de moment, no canviar-la.

Que el dia 14 de juny una vegada fet el canvi de pila, se li va entregar el rellotge i se li va cobrar el preu habitual de 96 € per aquest tipus de servei. Que es va comprovar l'estat del rellotge reparat davant del client.

Que un cop entregat i abonat l'import de la reparació, la part reclamant va marxar de l'establiment i al cap de cinc minuts va tornar dient que s'havia trobat una *traveta* trencada, fet que no es va trobar anteriorment, en el moment de la comprovació davant del client.

Que, atesa la situació, es va trucar al servei tècnic de la marca, que va oferir-ne el canvi per un preu de 3 euros, ja que les corretges no entren en garantia. Davant d'aquella situació, la part reclamant no va estar-hi conforme.

S'informa que la part reclamada només és un intermediari entre la marca i la clientela, i que el rellotge en cap moment ha estat manipulat per una persona treballadora de l'empresa.

La part reclamada, en data 21 de desembre de 2019, presenta escrit on es ratifica en les seves al·legacions presentades, i manifesta que el rellotge té una antiguitat de deu anys, que va ser el taller de la marca el que va realitzar els serveis, que la part reclamada va



sortir de l'establiment sense incidència en els serveis, i que va tornar al cap de cinc minuts, i que ha manifestat reiteradament que està disposada a efectuar el canvi requerit sense cap cost per la part reclamant.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 22 de gener de 2019, a les 11.00 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

No assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels

temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. A més, en la notificació de l'audiència es va comunicar a la part reclamant que, si bé la presència a l'audiència no era preceptiva i que aquesta se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, podia presentar les al·legacions i les proves que estimés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

En les presents actuacions arbitrals la controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamant d'abonar l'import d'una segona actuació en la corretja del rellotge, i la part reclamada manifesta que aquest té una antiguitat de més de deu anys, fet que cal posar en relació amb el fet que en la primera actuació es va lliurar el rellotge a conformitat, retornat passats cinc minuts a l'establiment, manifestacions que no han estat ratificades en l'acte de l'audiència, sense que consti aportada la còpia de la factura de compra, que correspon a la part reclamant. Tampoc s'ha pogut efectuar l'examen visual de l'objecte controvertit, atès que no ha estat aportat davant d'aquest l'òrgan arbitral en l'acte de l'audiència.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, atès que l'objecte controvertit no ha pogut ser examinat per l'òrgan arbitral, perquè es troba en possessió de la part reclamant.



LAUDE 62/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir un patinet que no va arribar a aconseguir les especificacions establertes d'autonomia i velocitat. Sol·licita un canvi per un nou aparell amb les prestacions que s'oferien en la publicitat exposada a l'aparador de l'establiment, o bé la devolució de l'import abonat per la compra de l'aparell descrit i l'import de l'assegurança. La part reclamada manifesta que el mecànic de l'establiment va provar el patinet, que va considerar que oferia les prestacions que es promocionaven, i afegeix que el desnivell del vial rodat i el pes de la persona usuària té incidència en les prestacions. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir un patinet de la marca (...), amb unes prestacions que, segons remarca, mai van arribar a aconseguir les especificacions establertes per a l'objecte descrit (20-25 km d'autonomia, velocitat màxima de 30-35 km/h i 8-10 hores de temps de càrrega). Comenta que el mateix dia que va adquirir l'aparell es va adonar que aquest no funcionava correctament, i que per aquest motiu va decidir posar-se en contacte amb la part reclamada per fer-ho constar, ateses les deficiències mostrades en l'aparell que va adquirir en relació amb les característiques tècniques especificades per al producte objecte de la present controvèrsia.

Segons indica a continuació, les mateixes persones venedores i tècniques de l'establiment al qual es fa referència li van reconèixer que les característiques tècniques del patinet

estaven sobreestimades, tant a la pàgina web del producte com en la propaganda exposada al citat establiment. Tot seguit reporta les deficiències a les quals es refereix, tant pel que fa a la velocitat màxima aconseguida pel producte (30 km/h) com a la distància d'autonomia (10-18 km), així com al nombre d'hores necessàries per efectuar la recàrrega de l'aparell.

Finalment, remarca que únicament va efectuar un ús de l'esmentat aparell durant tres dies, havent recorregut un total de 10-12 km seguits en un dia, i que la resta del temps l'aparell ha estat al taller de la part reclamada. Aporta la còpia de l'albarà de compra del patinet, la còpia del comprovant d'assegurança de l'aparell descrit, la còpia de les condicions de garantia corresponents al producte objecte de la present controvèrsia, la còpia del full de reclamació inicial en què es detallen totes les actuacions dutes a terme per la part reclamant, i la còpia de diferents característiques tècniques i ofertes relacionades amb la publicitat de l'aparell.

Sol·licita que se li proporcioni un aparell amb les prestacions ofertes tant en la publicitat exposada a l'aparador de l'establiment com per les persones venedores, o bé la devolució de l'import abonat en la compra de l'aparell descrit, inclosa l'assegurança.

La part reclamada manifesta que la part reclamant i el seu pare es van desplaçar al seu establiment per tal d'adquirir el patinet objecte de la present controvèrsia, i afegeix que al cap d'uns dies van tornar amb tot el patinet brut de fang, pols i amb alguna ratllada i indicis d'haver patit una caiguda, manifestant que l'aparell no arribava al quilometratge especificat i que no els pujava pendent pronunciades. Tot seguit indica que el mecànic de l'establiment va provar el patinet i més tard va confirmar que a ell

sí que li havia pujat pendants i que l'aparell també havia arribat al quilometratge indicat. Puntualitza que el mecànic pesa 55 kg i ressenya que, segons el pes i en funció de la velocitat adquirida per la persona que condueixi el patinet, aquest té més o menys autonomia. Remarca que, en cas que la persona que utilitzi l'aparell tingui un pes d'entre 90 kg i 120 kg, la seva autonomia serà inferior i li costarà més pujar les pendants pronunciadades.

A continuació detalla que les bateries que duu aquest patinet són de gel i que es podrien canviar per unes de liti (abonant la diferència de preu) i que aleshores el patinet tindria més autonomia, tal com s'havia informat anteriorment a la part reclamant. Tot seguit afegeix que, en aquell moment, se li van oferir diverses possibilitats de canvi, però que, segons assegura, aquesta va decidir no acceptar-ne cap. Indica que la part reclamant es va endur el patinet el dia 18 de gener per tal de continuar utilitzant-lo.

Finalment, ressenya que al seu establiment figura des del primer dia un cartell, en un lloc visible, en què s'indica que no es realitzaran devolucions en efectiu, únicament en vals de compra, sempre que el producte no estigui usat i es trobi en perfecte estat, i s'entregui en el seu embalatge original. Per acabar, assenya-la que s'ha posat en contacte amb persones responsables de la marca fabricant de l'aparell, (...) i que aquestes s'han mostrat d'acord a taxar el citat patinet, que passaria a ser un objecte de segona mà, un cop transcorreguts cinc mesos de la venda, i afegeix que des de l'establiment es faria un val de compra a la part reclamant que li donaria l'opció d'adquirir un patinet de més watts a la mateixa botiga. Aporta la fotografia del contingut del text del cartell que figura a l'establiment.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 13 de març de 2019, a les 10.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no hi ha comparegut ni la part reclamant, que ha estat degudament notificada d'aquest acte, ni la part reclamada, a qui no ha estat possible notificar la convocatòria.

En les presents actuacions arbitral, després d'una indagació raonable, s'ha notificat la citació a comparèixer a l'audiència en l'últim domicili conegut de la part reclamada. Així, d'acord amb l'article 5 de la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, es considera efectuada correctament la notificació, previsió legal que cal interpretar de conformitat amb el Decret que regula el sistema arbitral de consum, i que estableix que es donaran per finalitzades les actuacions arbitral si es comprova que la continuació de les actuacions resulta impossible.

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, que fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per conclosa l'audiència.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.



Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les alegacions 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti 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 obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral no és un fet controvertit que el patinet ha estat utilitzat. L'únic fet controvertit és si les seves prestacions s'adeqüen a l'oferta promocional. Aquest òrgan arbitral considera essencial l'aportació de l'objecte controvertit per poder-ne realitzar l'examen visual, patinet que està en possessió de la part reclamant, que no ha comparegut a l'acte de l'audiència.

V. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió i no aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible. En aquest laude es farà constar que queda expedida la via judicial.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i els fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten en les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò establert en l'article 48.3.c), del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables per al coneixement de la controvèrsia i resulta impossible la seva continuació. En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

LAUDE 43/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que considera que la part reclamada no ha complert les especificacions acordades en les mesures del contracte de compravenda acordat entre les parts que afecten el subministrament del sofà. Sol·licita la resolució del contracte de compravenda amb la devolució de l'import abonat per part de la part reclamant, o bé que la part reclamada faci les intervencions que consideri necessàries per tal d'aconseguir dur a terme l'adaptació del sofà subministrat als requeriments inicials, a càrrec de la part reclamada, i sempre que aquestes accions no comportin una alteració visual perceptible en el color del teixit respecte a la resta del sofà. La part reclamada manifesta que no pot satisfer la reclamació perquè es tractava d'una composició efectuada a mida i personalitzada, i afegeix que la part reclamant demana un sofà diferent del subministrat. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que considera que la part reclamada no ha complert les especificacions acordades en les mesures del contracte de compravenda acordat entre les parts que afecten el subministrament del sofà. Comenta que es va dirigir a l'establiment de la part reclamada amb el propòsit de realitzar la compra d'un sofà raconer de 3 m x 2,60 m, i que, després de veure diversos models, va decidir adquirir el (...) encarregant al venedor d'aquesta botiga el disseny d'una composició d'aquest sofà, les mides del qual figuren se-

gons la composició dibuixada en l'albarà del qual s'adjunta còpia (3 m x 2,55 m). Remarca que, si bé la mida del sofà era 5 cm inferior a les mides que desitjava, va decidir fer la compra.

Indica que, després d'efectuar una paga i senyal de 1.400 € en concepte d'avançament, i d'haver esperat aproximadament un mes per a la fabricació del sofà, va procedir a efectuar el pagament dels 2.000 € restants, un cop rebut l'avis que l'encàrrec ja estava preparat al magatzem de la part reclamada.

Tot seguit indica que el dia 16 de juny se li va lliurar el sofà en el termini i l'hora acordats, i remarca que les seves mides diferien en 10 cm menys per a cada costat del que s'havia acordat. Ressenya que havia decidit adquirir un sofà de mides 3 m x 2,55 m, i que en canvi li van portar un sofà de 2,90 m x 2,45 m.

Indica que va decidir posar-se en contacte amb el venedor, (...), per comentar-li la problemàtica generada, i assegura que aquest, lluny de donar-li una solució, va intentar convèncer-la que les mides assenyalades eren sempre aproximades, i que els citats 10 cm que hi havia de diferència estaven motivats pel fet que s'havia tingut en compte la separació que calia deixar entre el sofà i la paret.

Després de comentar al venedor que no acceptava l'explicació rebuda, va demanar-li que intentés trobar una solució al tema, ja que no veia lògic haver d'assumir un error que no havia estat motivat per la part consumidora.

A continuació, va efectuar la proposta de demanar dos mòduls de 70 cm, a canvi de retirar els dos mòduls de 60 cm que li havien estat subministrats, assumint la part reclamant la diferència de cost entre totes dues mides (malgrat no ser un error seu). El vene-



dor es va negar a acceptar aquesta proposta argumentant que notaria molt la diferència en el tint de la tela, en tractar-se d'una altra peça diferent. El venedor li va oferir la possibilitat de demanar els dos mòduls de 70 cm, però havent de fer-se càrrec la part reclamant del seu cost complet, a la qual cosa es va oposar.

Després d'intentar arribar a una solució, el citat venedor va sol·licitar poder desplaçar-se personalment al domicili de la part reclamant per mesurar el sofà, i es va concertar la visita pel dissabte 17 de juny.

Finalment, indica que el 20 de juny va rebre la trucada de l'esmentat venedor en què li va indicar que, un cop tractat el tema amb els fabricants de l'objecte de la present controvèrsia, els van respondre que no se'n podien fer càrrec, i que, en qualsevol cas, li quedava l'opció d'interposar una reclamació.

Aporta la còpia del full de comanda, la còpia del rebut corresponent a la quantitat entregada a compte, la còpia del rebut corresponent a la quantitat restant entregada per part de la part reclamant i diferents imatges amb els mesuraments corresponents de l'objecte de la present controvèrsia.

Sol·licita la resolució del contracte de compravenda per incompliment de les especificacions acordades (mides), fet que suposaria la devolució de l'import abonat per part de la part reclamant, o bé que la part reclamada faci les intervencions que consideri necessàries per aconseguir dur a terme l'adaptació del sofà subministrat als requeriments inicials, a càrrec de la part reclamada, i sempre que aquestes accions no comportin una alteració visual perceptible en el color del teixit respecte a la resta del sofà.

La part reclamada formula les següents al·legacions envers l'escrit de reclamació presentat per la part reclamant: manifesta que la part reclamant demana un sofà diferent del subministrat, atès que sol·licita uns mòduls de 70 cm, petició que assegura que no pot satisfer perquè es tractava d'una composició efectuada a mida i personalitzada.

Aporta la còpia de la resposta a la reclamació inicial interposada per la part reclamant, a través de l'OMIC, amb data 26 de juny, en què s'indicava que:

La part reclamant va sol·licitar, el dia 11 de maig, i se li va lliurar el 16 de juny una composició de sofà formada per un seient relax de 80 cm amb braç estàndard, un seient fix de 80 cm, un mòdul racó, un seient fix de 60 cm i un seient relax de 60 cm amb braç especial més estret, a petició expressa de la part reclamant.

Com que la part reclamant no estava conforme amb la mida total exterior, l'endemà va desplaçar-se al domicili de la part reclamant, i aleshores va comprovar que les places corresponien a les mides especificades en el moment de la venda, amb el marge normal de mesura que tenen tots els fabricants de mobles entapissats.

Assenyala a continuació que, en tractar-se de productes embuatats i farciments, segons la pressió que s'exerceix i en funció del lloc on es mesuri, es produeix una variació de les mides. Subratlla que això és així de manera especial en el model subministrat, pel fet de tractar-se d'uns capçals abatibles i atès que, segons remarca, resulta necessària una separació d'uns centímetres de la paret per poder posar les mans (per tal d'exercir la funcionalitat) a l'hora d'elevant-los i abaixar-los.

En conseqüència, comunica a la part reclamant que les mides es troben dins del marge que hi ha en tapisseria, tal com s'especifica en la comanda de data 12 de maig, on es menciona expressament, en negreta: *Important: les mides en tapisseria són aproximades.*

La part reclamant sol·licita que se li canviïn els seients de 60 cm per seients de 70 cm, i assenjala que li resulta impossible modificar els seients existents de 60 cm amb braç de mesura especial, ja que, per variació de la tintada del teixit, sempre s'ha de fer servir la mateixa peça de teixit.

Aporta la còpia del full de comanda a nom de la part reclamant de l'objecte de la present controvèrsia (amb el dibuix i l'anotació de les diferents mides acordades), la còpia del full inicial de comanda modificat i diferents imatges amb els mesuraments corresponents de l'objecte de la present controvèrsia.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 21 de febrer de 2019, a les 10.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants

de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant formula la seva pretensió en la resolució del contracte o la modificació dels mòduls, i afegeix que les mides es corresponien amb el croquis, que era un sofà de 255 cm x 300 cm, que feia conjunt estètic amb la taula central, i afegeix que la part lateral ha modificat el conjunt. En aquest moment, la part reclamada exposa que els 10 cm controvertits, que no són tants –manifesta–, són a causa de la previsió de la separació de paret i perquè és abatible la part d'enrere. A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant aporta una fotografia panoràmica, i afegeix que es va fer el mes de juny, després de la renovació efectuada, fotografia que permet veure la composició a mida de l'objecte controvertit.

La part reclamada manifesta que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació, i efectua una explicació detallada de l'albarà de comanda, afegint que consta una modificació a l'albarà original que es va efectuar a petició de la part reclamant, i que es tracta d'un encàrrec personalitzat. Afegeix que així consta en l'albarà de data 11 de maig, on s'assenjala "Alerta, part del cap sense la costura lateral" i la descripció, (...)". Reitera que van haver de tallar un braç. Que si, a més dels 2,55 m, no tingués vol, no hi cabria per la paret, i que ha de quedar un marge per permetre la funcionalitat. Que el problema és més estètic que de mides, i que es va tallar la peça sense necessitat. Manifesta que la tapisseria no és exacta si se substitueix. En aquest moment, la part reclamant manifesta que és cert que les modificacions efectuades a l'albarà inicial van ser realitzades a petició seva.



La part reclamada mostra i aporta un catàleg internacional i diferents publicacions del sector on es menciona la previsió en la variació de mides, i afegeix que en l'albarà mostrat s'especifica de forma ostensible la següent llegenda: "Important, les mides en tapisseria són aproximades". Afegeix que les mides van ser lliurades per la part reclamant i que hi havia una precaució perquè quan s'abat sobresurt 1 cm i perquè si la mida hagués estat exacta no s'hauria pogut obrir, perquè podria tocar la paret, i afegeix que els coixins, per la part de baix, tenen una mida, i que per la part de dalt en tenen una altra.

La part reclamada conclou manifestant que és un sofà prefabricat i que no se'n pot canviar el tint perquè seria un canvi sencer, que és un treball a mida, i reitera que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral consta acreditat que, en data 10 de maig, es va formalitzar la comanda d'un sofà, composició efectuada a mida i personalitzada, amb les condicions de venda, lliurament i preu que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, amb la signatura de conformitat de la part reclamant. Comanda inicial, i de conformitat amb les mesures lliurades per la part reclamant, de la qual es va efectuar una modificació posterior de conformitat amb les indicacions de la part reclamant.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garan-

tia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responnent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte, si bé en cas de manca de conformitat acreditada el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, per raons de costos, i el mateix article estableix com determinar si els costos no són raonables –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

En les presents actuacions arbitral no són fets controvertits entres les parts que la comanda inicial va ser modificada per la part reclamant, i que en el document s'especifica de forma visible que les mides en tapisseria són aproximades, fet que cal posar en relació amb el fet que es tracta d'un sofà que necessita un espai per obrir-se, i que si la mesura hagués estat exacta no s'hauria pogut obrir perquè podria tocar la paret.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència i la fotografia aportada, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 250/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el parquet i la porta d'entrada del seu domicili han sofert danys, ocasionats amb motiu del lliurament de tres sofàs i la retirada dels antics, i afegeix que les deficiències observades en l'article subministrat van motivar aquests bescanvis. La part reclamant sol·licita que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui al seu domicili i valori els danys ocasionats pel tercer sofà, i l'indemnitzi amb la quantia que en resulti. La part reclamada manifesta que, atesa la reclamació, es va rescindir el contracte, es va retornar el preu abonat del producte controvertit, una indemnització inicial segons peritatge de 838,53 € per arreglar el parquet i la porta d'entrada, així com una indemnització final per un import de 255 € en concepte de danys i molèsties ocasionades, per deixar tancada la controvèrsia. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada pel que considera "deficiències" observades en l'article subministrat per aquesta, un sofà, del qual es va efectuar un canvi fins a tres vegades. A més, afegeix que els trasllats dels diferents objectes bescanviats li han suposat una sèrie de desperfectes tant en el parquet de terra del seu habitatge com a la porta d'entrada.

Continua exposant que en el mes de juny va adquirir un sofà a l'empresa reclamada. Tal



com assenyala, després d'efectuar el canvi d'aquest sofà fins a tres ocasions, atès que sempre se li subministrava amb algun tipus de deficiència, els responsables de la firma reclamada van optar per retirar l'article i retornar-li l'import abonat.

Segons assegura, el fet d'efectuar els diferents canvis en repetides ocasions va provocar que es malmetés tant el parquet del seu habitatge com la porta d'entrada. Aquests desperfectes inicialment els va cobrir l'asseguradora de la part reclamada.

Per acabar, assenyala que, en retirar definitivament l'article, es van trobar novament desperfectes en el parquet de l'habitatge, que, segons afirma, la mateixa persona operària encarregada de les tasques va reconèixer en l'albarà d'entrega. Així mateix, indica que, en aquests moments, la firma reclamada no mostra voluntat d'assumir-los.

La part reclamant aporta una còpia de la factura del sofà, per un import total de 995 €, la còpia de l'albarà conforme a la devolució de l'article descrit en la present controvèrsia, la còpia de l'albarà d'anomalies, la còpia de la carta de la part reclamada amb data 14 de març de 2019 i la còpia del correu electrònic.

La part reclamant sol·licita que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui al seu domicili i valori els danys, i l'indemnitz amb la quantia que en resulti.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les al·legacions següents:

Assenyala que, el 16 de juny, es va lliurar el primer sofà objecte de la present controvèrsia i que dies després la part reclamant li va comentar que la tela no estava en bones condicions, raó per la qual es va recollir de nou

l'article i es va canviar per un segon sofà. Responyena que la part reclamant va considerar que aquest segon sofà tampoc estava en bones condicions, i que es va tornar a canviar per un tercer sofà. Remarca que des de la primera retirada se li havia deixat un sofà condicional, i que sempre ha disposat de sofà a casa.

Indica que en el mes d'abril es va enviar un perit per tal d'avaluar les marques que el trasllat del sofà havia deixat al parquet de l'habitatge. Comenta que a inicis del mes de maig va rebre l'import del peritatge, que ascendia a 838,53 €, i subratlla que des de l'inici es va informar la part reclamant que el sofà descrit era molt pesant per al parquet instal·lat. Afegeix que desconeix l'ús que s'ha donat a l'article, així com la possibilitat que s'hagi efectuat un canvi d'ubicació en l'habitació, de la qual cosa assenyala que no es fa responsable.

Tot seguit, indica que a mitjan setembre va arribar a un acord amb la part reclamant per tal de recollir l'article subministrat i abonar-li, a més del cost del sofà, l'import de 255 € en concepte de danys i molèsties ocasionades, per deixar tancada la controvèrsia, ja que ambdues parts consideraven que un quart canvi tampoc seria de la seva conformitat.

Assenyala que en data del 26 de setembre es va abonar, per transferència al compte bancari de la part reclamant, la quantitat total acordada: 1.250 € (995 € corresponents al sofà i 255 € pels danys ocasionats).

Finalment, es remarca que en el moment d'efectuar la recollida definitiva del tercer sofà, la part reclamant no havia reparat els danys ocasionats i abonats de conformitat amb el peritatge inicial, raó per la qual es conclou que, si durant aquest període de temps la part reclamant ha anat canviant el sofà de lloc, no se'n pot fer responsable.

La part reclamant, en escrit amb data 9 de maig de 2019, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, i sobre aquest tema enumera les seves argumentacions:

En primer lloc, indica que disposa de fotografies que poden provar les deficiències que inicialment van donar lloc a la seva reclamació.

Torna a indicar que el 23 de juny va comunicar la primera incidència a la firma reclamada però que, en canvi, no va ser fins al 27 de setembre que aquesta va retirar el sofà (després d'enviar tot un seguit de correus, trucades, etc.).

Incideix en el fet que durant aquesta primera retirada es van produir danys no només al parquet, sinó també a la porta d'entrada del seu habitatge (remarca que es tractava d'un pis nou, on tots els complements eren, també, nous).

Assenyala que no va ser fins al mes de gener que un perit es va desplaçar al seu domicili per tal de peritar els danys produïts, i remarca que en tot moment ha hagut d'anar al darrere de la part reclamada per mirar de solucionar el tema, remarcant el contingut dels correus electrònics que s'inclouen en les actuacions.

Tot seguit ressenya que el 25 de setembre es va retirar el tercer sofà que es trobava al mateix lloc on havia estat col·locat per part dels muntadors de la firma reclamada, tal com també va poder comprovar la persona representant de la part reclamada durant la visita al seu domicili que va tenir lloc el 27 de juny de 2019, per veure in situ els danys ocasionats. Per tant, reitera que el tercer sofà sempre s'ha mantingut al mateix lloc, i que no va ser fins a la visita de la persona representant de la part reclamada que se li va comentar que "potser"

el sofà era massa pesant per a aquell tipus de parquet.

A banda de l'acord inicial amb la part reclamada, afirma que hi ha un seguit de danys al parquet de casa seva provocats pel transport del tercer sofà, i que són el motiu de la present reclamació. Per acabar, subratlla que la seva petició és que un perit de la companyia asseguradora es desplaci al seu domicili per tal de valorar els danys ocasionats pel transport de l'esmentat tercer sofà, i que la firma reclamada li aboni l'import corresponent a la reparació.

La part reclamada, en escrit de data 18 de juny de 2019, manifesta que considera que la problemàtica plantejada ja ha estat solucionada, i no es mostra disposada a assumir cap despesa addicional, atès que estima que els danys s'han produït per l'ús de l'esmentat sofà.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 12 de novembre de 2019, a les 9.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin conuenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant i la part reclamada, que ha es-



tat representada pel senyor (...). També hi és present, per la part reclamada, la senyora (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que un perit de la companyia d'assegurances comparegui al seu domicili, que la ratllada al parquet de casa seva sigui objecte de valoració dels nous danys soferts i que li sigui rescabalat el cost de la reparació.

La part reclamada manifesta que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, les dues parts compareixents manifesten que els fets següents no són controvertits:

Que es van lliurar tres sofàs al domicili de la part reclamant, així com que els tres sofàs han estat retirats del domicili, l'últim en data 26 de setembre.

Que durant el mes abril, l'assegurança de la part reclamada va abonar una indemnització per danys a la porta i el parquet, dels quals s'han reparat només els danys de la porta.

Que en la data de la retirada del tercer sofà del domicili de la part reclamant, el 26 de setembre, les dues parts van acordar rescindir el contracte, i que la part reclamada retornava l'import abonat per l'objecte controvertit, la quantitat de 995 €, més una nova indemnització per danys, que es va valorar en 255 €, per la qual cosa es va efectuar una transferència a favor de la part reclamant per un import de 1.250 €.

Que la part reclamant, en data 31 de gener de 2019, va presentar instància a l'OAC (...) amb la petició que el perit de l'assegurança valorés els nous danys soferts al parquet i que li fos rescabalat el cost de la reparació, sense que aquesta reclamació fos presentada davant de la part reclamada per a la seva constància i poder utilitzar l'apartat d'observacions de l'establiment.

La part reclamada manifesta que és cert que es va trigar respecte a la reclamació amb l'empresa fabricant, que es va produir un primer canvi del sofà per un altre de provisional, de substitució, però que després de tres canvis va proposar a la part reclamant rescindir el contracte i retornar-se mútuament les prestacions respectives, i que es va acordar aquesta segona indemnització per un import de 255 €.

La part reclamada, mitjançant la comercial que compareix, manifesta que la part reclamant coneix perfectament com incideix el sofà en el parquet, perquè canvia el sofà de lloc i es deteriora el parquet, i afegeix que els danys al parquet ja van ser indemnitzats de conformitat amb el peritatge realitzat per la companyia asseguradora i abonats el mes d'abril.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no ha obert sinistre a la seva companyia d'assegurances de la llar, i afegeix que els muntadors van posar el sofà al lloc indicat pels transportistes, així com que amb l'import de la indemnització inicial només ha arreglat la ratlla de la porta, però no els danys del parquet.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formula-

des i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, i és especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral no és un fet controvertit que es va formalitzar una comanda d'un sofà, amb les condicions de venda, lliurament i garanties pactades entre les parts, relació contractual que es va donar per acabada en data 26 de setembre, lliurant-se mútuament les contraprestacions rebudes.

En aquest sentit, l'objecte de la present controvèrsia no són les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari, i l'obligació del venedor de lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent a qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte. Tanmateix, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, per raons de costos. El mateix article estableix com determinar si els costos no són raonables –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris. No ho són atès que, com s'ha manifestat, ambdues parts, de mutu acord, van rescindir el contracte i es van lliurar mútuament les respectives contraprestacions rebudes.

La pretensió de la part reclamant en les presents actuacions arbitral és que un perit de l'asseguradora de la part reclamada comparegui de nou al seu domicili i efectuï una nova valoració dels danys no indemnitzats, i que resultin acreditats, suposadament, a partir de la data de la retirada definitiva del tercer sofà, i que les parts han manifestat que es va realit-



zar en data 26 de setembre. Cal que aquests fets es posin en relació amb el temps transcorregut entre la retirada final de l'objecte controvertit i la data de la presentació del full de denúncia –amb data 31 de gener de 2019, sense presentar-lo a l'establiment, als efectes previstos al seu apartat 6–, que no permet establir el nexa causal necessari per establir possibles noves responsabilitats, ateses les liquidacions indemnitzadores realitzades, la primera mitjançant peritatge de l'assegurança de la part reclamada, i la segona –i liquidadora– realitzada de mutu acord entre les dues parts de les presents actuacions arbitral.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 160/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que va formalitzar un contracte amb la companyia reclamada per realitzar una mudança internacional "porta a porta", amb totes les despeses incloses, i afegeix que, un cop el contenidor va arribar a (...), va haver de fer una provisió de fons de 2.000 dòlars. La part reclamant sol·licita el reintegrament dels 2.000 dòlars, que considera abonats de manera indeguda. La part reclamada manifesta que en tot moment va informar la part reclamant del fet que hauria d'assumir les despeses a destinació, atès que no s'inclouen taxes, inspeccions exhaustives, demores i emmagatzematges, i afegeix que aquests són els conceptes que han estat cobrats i liquidats per la firma del país de destinació. La part reclamada manifesta que accepta retornar a la part reclamant la quantitat de 776,21 dòlars, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC (càrrec per les despeses en la manipulació a la terminal).

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial de data 18 de juliol manifesta la seva intenció d'interposar una reclamació davant la part reclamada, i afegeix que va formalitzar un contracte amb la companyia reclamada el mes d'agost perquè s'encarregués de dur a terme el servei de mudança internacional "porta a porta" dels seus béns personals, amb totes les despeses incloses.

Tot seguit descriu els detalls del servei contractat, que implicava l'embalatge de la seva

biblioteca personal i altres estris personals al seu antic domicili situat a (...), el seu trasllat al port de (...) per a l'embarcament en un contenidor marítim, el transport des de (...) al port de (...) i, des d'allà, un cop realitzats els corresponents tràmits de duanes, el seu trasllat al nou domicili, a (...).

Indica a continuació que, quan el vaixell que transportava el contenidor descrit va arribar a (...), va rebre una trucada de la companyia (...) contrapart a (...) de la companyia reclamada i encarregada de realitzar tots els tràmits de duanes a (...) i el lliurament a (...) de la mudança, per indicar-li que hauria de fer una provisió de fons de 2.000 dòlars, corresponent a les diverses despeses de desaduanització de la mudança.

Assenyala que va ser en aquell moment quan es va iniciar el conflicte amb la part reclamada, atès que, al seu entendre, les despeses estaven incloses en el pressupost/contracte (assenyala que apareix reflectit en l'apartat 1 del contracte la inclusió de les despeses de "Gestió de duanes en origen i destinació").

Indica que es va posar en contacte telefònic en dues ocasions amb la part reclamada, des de (...), per manifestar-li la seva sorpresa en comprovar que la companyia es desentenien per complet d'aquesta qüestió, negant-se a contactar amb la companyia (...) malgrat la seva insistència i aconsellant-li que pagués la quantitat que aquesta li reclamava.

Indica que, condicionada pel fet que la factura de desaduanització s'incrementava cada dia que passava sense realitzar els tràmits de provisió de fons sol·licitada per la (...), es va veure obligada a realitzar el pagament mitjançant transferència bancària a favor de la citada (...) per un import de 2.000 dòlars.



Posteriorment, una vegada rebuts tots els seus béns al seu nou domicili a (...), (...) li va remetre les factures detallades corresponents a la desaduanització de la seva mudança. Indica que les va reexpedir a la companyia reclamada, per reclamar-li els 2.000 dòlars que es va veure obligada a avançar per als imprescindibles i obligats tràmits de desaduanització.

Manifesta que, tal com es pot comprovar en la correspondència electrònica entre totes dues parts sobre aquest reemborsament, la companyia reclamada es nega mitjançant reiterades tergiversacions a abonar-li la quantitat que, per contracte, hauria d'haver rebut fa temps.

La part reclamant, en escrit de data 23 de juliol, i en resposta a les al·legacions de la part reclamada, manifesta la seva disconformitat amb les argumentacions esgrimides pel representant de la firma reclamada, i acaba qualificant "d'incorrecte, insuficient i inacceptable" l'oferta que li ha proposat.

La part reclamant aporta la còpia de la factura número (...), de data 23 d'agost, per un import total de 9.360,00 €, la còpia del pressupost i/o contracte de data 12 d'agost, la còpia de l'escrit enviat a la part reclamada de data 17 de gener, la còpia del full de càlcul en què apareix el detall de les despeses facturades (set factures) per un import total de 2.000,7 dòlars i la còpia de les factures objecte de la present controvèrsia.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada assumeixi la seva responsabilitat en relació amb el sobrecost ocasionat per l'objecte de la present controvèrsia, i que efectui la devolució de l'import de 2.000 dòlars cobrat de manera indeguda.

La part reclamada, en el seu escrit inicial del 18 d'agost manifesta la seva acceptació de la proposta d'arbitratge, i efectua les següents al·legacions:

Que des d'un principi ha estat al corrent de la situació i que en tot moment va informar la part reclamant sobre el fet que hauria d'assumir les despeses a destinació, tal com –assevera– apareix indicat en el segon full del pressupost entregat, on se cita textualment: "no s'inclouen taxes, inspeccions exhaustives, demores i emmagatzematges". I afegeix que aquests precisament són els conceptes que han estat cobrats per la (...).

Tot seguit, amb la finalitat d'arribar a un acord amb la part reclamant, i un cop estudiades i analitzades totes les despeses originades a destinació i cobrades per la (...), s'ofereix a abonar a la part reclamant la quantitat de 776,21 dòlars, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC, malgrat que –diu–, tal com apareix reflectit en l'esmentat contracte subscrit, en queden excloses les despeses per demora i emmagatzematge.

Aporta la còpia del pressupost i/o contracte de mudança formalitzat entre ambdues parts en data 12 d'agost sense que hi aparegui la signatura de cap d'elles, i la còpia del full de càlcul aportat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita la suspensió i l'ajornament de l'audiència senyalada el 9 de maig de 2019, per motius de salut.

La part reclamada manifesta que accepta retornar a la part reclamant la quantitat de 776,21 dòlars, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC.

AUDIÈNCIA

Es va fixar inicialment la vista oral per al dia 9 de maig de 2019, a les 11.30 hores. Es van citar ambdues parts per a la vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de les reclamacions i les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Aquesta audiència va ser ajornada, de conformitat amb la petició efectuada pel senyor (...) en la seva qualitat d'administrador únic de la societat mercantil reclamada.

Es va fixar una nova data per a la vista oral, el dia 20 de juny de 2019, a les 12.00 hores. Es van citar ambdues parts per a la vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de les reclamacions i les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no hi ha comparegut ni la part reclamant ni la part reclamada, degudament convocades.

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

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, que consten en les presents actuacions, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.



En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es va formalitzar un contracte de mudança internacional, consistent en l'embalatge de la biblioteca personal i altres objectes de caràcter personal, amb la modalitat de "porta a porta", amb origen a (...), trasllat mitjançant un camió al port de (...), amb posterior transport marítim mitjançant un contenidor a (...) i, des de port i un cop realitzats els tràmits de duanes, trasllat mitjançant un camió al domicili de la (...).

Tampoc és un fet controvertit entre les parts que els objectes personals van ser lliurats a la part reclamant, de plena conformitat; el que és objecte de controvèrsia són les despeses abonades en els tràmits duaners i d'emmagatzematge al (...), amb caràcter previ al trasllat al domicili de (...).

En aquest sentit, cal interpretar i integrar el sentit del contracte, la inclusió de la clàusula "porta a porta" de conformitat amb la naturalesa del contracte, i les excepcions que s'hi contenen, atès que és obvi que la part reclamada accepta l'encàrrec, i que la part reclamant sap que la part reclamada accepta la custòdia dels seus béns, però que haurà de contractar vaixells, avions o camions per realitzar els trasllats. També que, atès el caràcter de mudança internacional i la intervenció necessària dels serveis duaners, es pot requerir la presència física de la persona propietària a la seu de duanes, per permetre la inspecció de la mercaderia i, en facilitar aquestes tasques administratives de caràcter fiscal o policial, evitar la demora de la qual es puguin originar despeses generals i d'emmagatzematge.

A criteri d'aquest òrgan arbitral, l'objecte del contracte i la responsabilitat assumida per la part reclamada, que consistia en una mudança i transport d'objectes personals de la part reclamant, realitzada mitjançant el servei de

diferents carriers o empreses, s'ha realitzat de manera satisfactòria, fet que li permet considerar que la part reclamada ha actuat amb la professionalitat i diligència que li és deguda.

V. La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, una variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, s'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret. Es considera que la inclusió exhaustiva dels serveis inclosos (gestions duaneres en origen i destinació) al document de pressupost/contracte, o el concepte "porta a porta" que conté la factura de data 23 d'agost, pot comportar confusió en la persona consumidora. Així mateix, la persona consumidora també està obligada a mantenir una diligència deguda, fet que l'obliga a col·laborar en els tràmits duaners i a responsabilitzar-se de les despeses que s'ocasionen per aquest motiu i, sense que consti acreditat en les presents actuacions arbitrals, a qui ha de ser imputable la responsabilitat en les despeses ocasionades en concepte d'emmagatzematge, import que la part reclamada ha exclòs de l'import ofert a la seu de mediació.

De la valoració conjunta de la prova practica-da, i atès que la part reclamant no va manifestar cap incidència ni observació sobre l'actuació professional que es va realitzar, l'únic fet controvertit és si l'import abonat en concepte d'emmagatzematge al port de destinació va ser a causa de la demora en els pagaments requerits. Atès que no ha estat objecte de prova per cap de les dues parts, efectuant-se la reclamació inicial mitjançant la carta de la part reclamant de data 17 de gener dirigida a la part reclamada, i de la qual no consta resposta en les presents actuacions arbitrals, no es pot establir un nexa causal entre la totalitat

de les despeses reclamades per la part reclamant, i es considera que efectua una estimació parcial de la reclamació. Aquest òrgan arbitral entén que aquesta estimació parcial de la reclamació s'ha de quantificar prudencialment en la suma de 1.300 €, ponderant els diferents fets acreditats continguts en la documentació aportada per les parts.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada en l'acte de la vista oral, tot i haver estat notificada en resposta a l'ajornament sol·licitat de la primera audiència, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i els fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 1.300 €.

Les despeses bancàries de transferència, si n'hi ha, aniran a càrrec de la part reclamada. La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de deu 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import. La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de vint dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.



LAUDE 26/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va fer les obres consistents en la col·locació d'una piscina prefabricada conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic, obres que presenten defectes de construcció. Sol·licita que es resolguin els problemes en relació amb la piscina, el quadre salí i el parquet ceràmic, i que es proveeixi de làmines ceràmiques, així com que es lliurin les adreces de les empreses proveïdores i industrials. La part reclamada manifesta que les deficiències han estat arranjades, i que la part reclamant ha d'acollir-se al compromís de tres anys des de la finalització de l'obra.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en el seu escrit que la part reclamada va fer les obres consistents en la col·locació d'una piscina prefabricada conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic, a la seva parcel·la ubicada a la (...), del municipi de (...) entre els mesos de novembre i setembre. Afegeix que les obres realitzades al seu domicili presenten defectes de construcció, els quals han estat reportats en diverses ocasions a la part reclamada des de l'octubre.

Aporta la còpia de diferents correus electrònics, la còpia del burofax de data 21 de juny enviat a la part reclamada, i la còpia de tres factures per imports de 9.419,83 €, 6.465,00 € i 2.523,00 €, IVA exclòs.

Sol·licita una reunió amb l'empresa fabricant per aclarir tots els problemes en relació amb la piscina i el quadre salí. Quant al parquet ceràmic, sol·licita que la part reclamada determini quines són les làmines buides i que efectui l'actuació corresponent, i, finalment, que la proveeixi de les làmines ceràmiques, ja que s'han utilitzat les de reserva i en cas d'emergència futura no en trobaran al mercat.

La part reclamada, en data 10 de novembre, presenta l'escrit en què sol·licita l'ampliació del termini per acceptar l'arbitratge, atès que una persona experta independent està realitzant un informe. L'acceptació de l'arbitratge s'efectua en data 20 de desembre, mitjançant l'escrit presentat pel senyor (...), i administrador únic de la societat mercantil reclamada.

Aporta la còpia de l'informe tècnic efectuat pels arquitectes tècnics senyor (...) i senyora (...) d'anàlisi de deficiències tècniques i solucions proposades, amb les consideracions que s'hi contenen i que es tenen per efectuades i reproduïdes –vuit pàgines amb nou fotografies intercalades.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el dia 25 de gener (Doc. 9), presenta l'escrit d'al·legacions a l'informe tècnic mencionat, on manifesta el següent:

- a) Que la pedra del costat del tub de desguàs ha estat reparada.
- b) Quant a les peces de ceràmica, hi ha indicis que existeixen peces que no tenen la base correctament enganxada a la placa de formigó i es van desprendre. Afegeix que l'equip d'arquitectes tècnics no ha comprovat aquest extrem.

c) Que les peces substituïdes no corresponen a les fotografies presentades a l'informe. Indica que les peces substituïdes han estat substituïdes amb material de la seva propietat.

d) Que va avisar del problema per correu electrònic el dia 6 de setembre i fins al dia 10 de juliol la part reclamada no va atendre la sol·licitud, i que, en haver passat tant temps, les partides eren totalment diferents a les utilitzades en el seu moment. Això, manifesta, ha provocat que no tingui estoc de seguretat, cosa que no hauria passat si les peces s'haguessin demanat en el seu moment.

e) Les plaques de la piscina van ser reparades.

f) Les taques segueixen allà.

g) Que no s'ha atès la seva petició que se li proporcionin les dades de l'empresa fabricant de la piscina i del quadre de la depuradora, en el supòsit que no sigui la mateixa.

h) Que el desguàs no va ser col·locat per la part reclamada, però que el baixant vertical va haver de ser desplaçat cap amunt, fet que va originar un moviment del baixant horitzontal en forma de "V".

i) Que la caseta és de fusta i considera que no està ben tractada, ja que si ho estigués, no es deformaria. Aquest problema es va posar de manifest, segons comenta, via correu electrònic el 6 de setembre, i el 3 de juliol van procedir, sense la seva autorització, a clavar uns llistons verticals a la part frontal de la caseta, actuació que va modificar la posició del tancament de la porta.

j) Ignora quines han estat les comprovacions de l'equip d'arquitectes tècnics sobre les instal·lacions de la depuradora.

k) Que la sonda dosificadora no funciona i marca "PH ALT", i la bomba no té força d'aspiració. Així mateix, indica que, segurament, l'equip d'arquitectes tècnics no va esperar-se fins a la nit per comprovar que hi ha un fals contacte amb el rellotge programador i que la bomba no es posa en marxa en aquella franja horària.

Aporta la còpia de dotze fotografies.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 5 d'abril, aporta Acta Notarial de Presència, havent requerit al (...), a fi que es personi al domicili de la part reclamant i obtingui diferents fotografies que mostrin l'estat actual de les peces objecte de la present controvèrsia, presència notarial realitzada el 21 de març, a les 10.45 hores, i en presència de la part reclamant, amb número d'acta notarial (...).

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el 24 de gener de 2019, excusa la seva assistència a l'acte de l'audiència, adjunta de nou el document d'anàlisi de deficiències tècniques i solucions proposades, i reafirma la seva disposició per solucionar qualsevol problema respecte a les seves competències i en el marc de la feina realitzada per la part reclamada.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de febrer de 2019, a les 10.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·lega-



cions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, que es contenen en les presents actuacions arbitrals.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no coneix ni ha vist les persones tècniques que signen el document presentat, i afegeix que en la visita al seu domicili el dia 21 de novembre no hi era present, però que van poder accedir al jardí i la piscina, perquè tenien la clau de la porta petita.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra a l'òrgan arbitral l'original de l'acta notarial que es confronta amb la còpia aportada, i es fa constar que concorda amb l'original. La part reclamant efectua una detallada explicació de les fotografies que s'hi contenen, explica que es va testimoniar l'estat de les rajoles esquerdades, i afegeix que les rajoles s'esquerden quan no estan ben cimentades, quan estan buides per sota, i afegeix que va demanar a la part reclamada que en comprovessin l'estat picant-les.

Requerida la part reclamant per l'òrgan arbitral perquè concreti la pretensió i els mit-

jans de prova, la part reclamant efectua una explicació detallada del seu escrit amb data 25 de gener, on es detalla el que manca per reparar. La part reclamant explica que les peces ceràmiques no estan enganxades amb ciment, que l'altra part en va fer la inspecció ocular, però que no va fer la prova picant-les amb la mà o amb un objecte.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que, en el moment de la finalització de l'obra, la solució a la reparació de les plaques era fàcil, i que els fabricants de material d'obra han de tenir recanvis durant quatre anys. Afegeix que tenia peces de recanvi i que, en les reparacions que li van fer, van agafar-ne d'aquestes, en lloc de demanar-les a la fàbrica.

També explica que cal demanar-les a l'empresa fabricant i no al distribuïdor, i que va sol·licitar que li indiquessin qui era l'empresa fabricant de les rajoles. Que una altra solució era arrancar-les totes i posar-les de nou, i afegeix que és rajola ceràmica.

També manifesta que ha demanat a la part reclamada que li indiqui el nom de l'empresa fabricant de la piscina i de la depuradora, sense que l'hi hagi comunicat, però afegeix que sí que li ha indicat qui és la fabricant de les rajoles, i que és conscient que està dins del termini de garantia, que l'obra està liquidada i que existeix el certificat final d'obres.

A continuació efectua una explicació detallada de les fotografies aportades i senyalades amb les lletres J/K/L. En relació amb la depuradora, manifesta que el marcador indica "pH, medida alta" i que això significa que s'estan calcificant les parets de la piscina, com consta en la fotografia de l'acta notarial, i explica que es pot posar un pH més baix per disminuir la calç. Comenta que la piscina és prefabricada

amb grava a sota i que tot té un fonament tècnic, que no es pot buidar i no es pot rascar. Afegeix que l'aigua tenia un color verd i que les parets tenien calç, motiu pel qual va encarregar un informe a l'estiu, de data 18 de juny, en què es detalla que no funcionen els elèctrodes i que hi ha incrustacions, que es podrien desfer utilitzant àcid però que en aquest cas es desferia la ceràmica.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no va traslladar aquest informe a la part reclamada, afegeix que no tenen relació, i que va abonar un import per a aquest de 897,24 €. S'incorpora la còpia de l'informe, de la factura i del justificant bancari del pagament a l'expedient.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la seva pretensió és l'arranjament de les deficiències de la piscina, la corona, el transport, el quadre salí, les rajoles i la caseta de fusta, i afegeix que la fusta de la caseta s'està deformant. Explica que li van comentar que la fusta està viva, quan, al contrari, la fusta és seca, que la caseta va ser construïda i que es va instal·lar la teulada.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

En les presents actuacions arbitrals no consta que s'hagi aportat cap document contractual, memòria o projecte de les obres objecte de controvèrsia, i que consisteixen en la col·locació d'una piscina prefabricada, conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic. El que no és un fet controvertit és la seva realització i el seu pagament, per un import total, i per tots els conceptes, de 22.373,48 €, IVA inclòs.

En aquest sentit, en relació amb els fets controvertits sobre quines actuacions parcials de construcció presenten defectes, caldrà posar-los en relació amb allò que es reproduïx al document d'anàlisi de deficiències tècniques (DOC. 7) realitzat a petició de la part reclamada, segons la visita que es va fer al domicili de la part reclamant (exclusivament pel que fa al jardí i la piscina privada), que no hi era present i que no n'era coneixedora, motiu pel qual l'equip tècnic signant no va tenir accés a les dependències tancades amb clau i no es van tenir en compte les seves manifestacions; així com al document presentat per la part reclamant en data 25 de gener (DOC. 9), en què es fa una explicació detallada del document anterior, documents que es tenen per reproduïts, i per efectuades les manifestacions que s'hi contenen.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva



coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, i respon davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

En les presents actuacions arbitral, no consta que s'hagi respost al burofax de data 21 de juny, rebut, en nom de la part reclamada, per la senyora (...), i en el qual se sol·licita, entre altres pretensions, conèixer la raó social de les empreses proveïdores i industrials que han intervingut en l'obra, sense que avui consti que s'hagi respost aquesta petició, fet que cal posar en relació amb la conclusió del document d'anàlisi de deficiències, i les disposicions generals sobre la garantia dels productes i les obligacions a aquestes.

I en aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que, en la relació de consum, les parts que hi intervenen van establir uns acords mitjançant el document de comanda inicial. Que aquests acords atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que es va generar una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació comercial, que no consta aportada en les presents actuacions arbitral, i que correspon aportar, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, a la part reclamada.

Aquesta manca de documentació i de lliurament de la relació de les empreses fabricants i industrials alienes a l'activitat empresarial de la part reclamada s'ha de posar en relació amb l'informe d'incidències del 18 de juny, amb el contingut que s'hi conté i que es té per reproduït, amb un cost de 897,24 €, del qual consta acreditat el pagament.

En aquest mateix sentit, tampoc consta que s'hagi aportat el final d'obra corresponent.

De conformitat amb el contingut del document d'anàlisi de deficiències dels tècnics que han elaborat aquest informe per encàrrec de la part reclamada, i del qual no consten

incorporades observacions de la part reclamant, es manifesta que es té constància que s'ha realitzat el final d'obra corresponent.

Aquest document de certificació de final, signat per la direcció facultativa, és el document contractual que acredita la correcta execució del contracte d'obres, i que vincula la part reclamant i la part reclamada, elaborat de conformitat amb la perícia tècnica del director facultatiu, i que es considera que no ha estat aportat per la part a la qual correspon, la part reclamada.

I en aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que cal valorar els defectes parcials d'obra, en un 20 % de les factures (...), IVA exclòs, i que ascendeix a la quantitat de 1.797,60 €, atès que, en la relació de consum de les presents actuacions arbitrals, les parts que hi intervenen van establir uns acords inicials mitjançant el document de comanda/en càrrec inicial, que atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que es va generar una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació mercantil o contractual que no consta aportada en les presents actuacions arbitrals.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació formulada, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 2.694,84 €.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de cinc dies des de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de quinze dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

La part reclamada lliurarà a la part reclamant la relació del les empreses fabricants i industrials alienes a la seva organització empresarial que hagin intervingut o subministrat béns o productes utilitzats en les obres objecte de la present controvèrsia.



LAUDE 239/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar a la part reclamada la realització d'obres al seu habitatge, que eren obres d'estructura i de finalització i acabats fins a la seva total habitabilitat, segons el pressupost que annexa, i afegeix que la part reclamada es va obligar a lliurar l'obra i executar-la en el termini de 180 dies naturals a comptar des de l'obtenció de la llicència d'obres. La part reclamant sol·licita que la part reclamada aboni la quantitat total de 89.971,12 €, més els perjudicis que es derivin de la tramitació de la reclamació, afegint-hi els interessos legals i les costes que es derivin del procediment arbitral. En l'actualitat, la part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, i tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvençió sobre el fons de la controvèrsia.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit de data 18 de febrer de 2019, manifesta que va contractar a la part reclamada la realització d'obres al seu habitatge, i que eren obres d'estructura i de finalització i acabats fins a la seva total habitabilitat, segons el pressupost que annexa.

També manifesta que, segons la clàusula 3a, la part reclamada es va obligar a lliurar l'obra i executar-la en el termini de 180 dies naturals a comptar des de l'obtenció de la llicència d'obres. Explica que la part reclamada va incomplir el contracte pel temps transcorregut i per l'execució irregular de l'obra. Afegeix que en data 1 d'agost va comunicar la resolució

unilateral del contracte per incompliment, mitjançant correu electrònic i carta enviada mitjançant burofax.

Explica que, amb l'emissió de l'informe pericial de l'arquitecte tècnic de data 21 de novembre, que adjunta, acredita el percentatge de l'obra executada sobre la pactada, així com els defectes constructius i el cost de la desconstrucció i correcta execució. En el dictamen anterior es conclou que, segons el pressupost i contracte, el percentatge realitzat correctament és d'un 28,14 % sobre el total pactat contractualment, i que del pressupost de 186.277,87 € es va executar obra per 52.419,30 €. Explica que el contractista va percebre 106.000 € mitjançant sis pagaments, amb rebut signat manuscrit sobre el marge del contracte d'execució d'obra, al costat de la clàusula 4a, i conclou que la seva pretensió en la diferència de preu de l'obra no executada ascendeix a 53.580,70 €.

Detalla que, en l'apartat 5 de l'informe tècnic encarregat, es descriu que el contractista no ha executat l'obra corresponent a la partida de la cuina, finestres, balcons, persianes, tancaments, falsos sostres, plaques solars, escala interior, façana, tanca exterior i teulada. Afegeix que hi ha altres partides només iniciades o parcialment executades, com ara l'estructura de parets, la instal·lació elèctrica, la fontaneria, el sanejament, el sòl radiant i l'exterior de la parcel·la.

Afegeix que, segons l'informe, en els folis 7 i 10, el cost de la demolició i nova execució és de 52.419,30 €.

Explica que el retard en els treballs va provocar un retard en el fet que la seva família (el matrimoni i dues filles) pogués viure a l'habitatge. Que la data de finalització estava prevista pel juny, i que van haver de viure,

per tant, al domicili dels sogres. Que durant aquest temps va haver de llogar un espai de guardamobles i dues places d'aparcament, amb un cost de 1.165,20 € i que s'incrementarà fins a la finalització de l'obra. Afegeix que es va notificar per burofax la reclamació prèvia a dur a terme les accions legals i, finalment, sol·licita l'inici del procediment arbitral per resoldre la controvèrsia.

Aporta la còpia del contracte, la còpia del correu certificat enviat per burofax de reclamació prèvia a la part reclamada, la còpia de l'informe pericial de data 21 de novembre, la còpia de correus electrònics i la còpia de rebuts de diferents despeses.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada aboní la quantitat total de 89.971.12 €, més els perjudicis que es derivin de la tramitació de la reclamació, afegint-hi els interessos legals i les costes que es derivin del procediment arbitral.

En data 20 de febrer de 2019 s'emet la resolució de la JACB d'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge, atesa la clàusula 13 del contracte d'obres i de sotmetiment a l'òrgan arbitral col·legiat, notificació que es va realitzar el dia 25 de març de 2019.

En data 4 d'abril de 2019, la part reclamada, mitjançant el seu lletrat, el senyor (...), interposa un recurs contra l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge. Es dona trasllat del recurs a la part reclamant el mateix dia de la seva presentació, perquè formulí les al·legacions que consideri pertinents, i que van ser aportades el 12 d'abril de 2019.

Mitjançant la resolució de data 20 de maig de 2019, la Comissió de Juntes Arbitrals de Consum desestima el recurs presentat per la part reclamada, i ratifica l'admissió a tràmit de

la sol·licitud d'arbitratge, resolució que es notifica a la part reclamant el dia 23 de maig de 2019 i a la part reclamada el dia 28 de maig de 2019.

En data 31 de maig de 2019, es convoca les parts a l'audiència prèvia el dia 19 de juny de 2019, en virtut d'allò establert en els articles 414 i següents de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil, per assolir la finalitat que preveu el capítol II del títol II del llibre II de la LEC, en aplicació supletòria d'allò previst en l'article 38 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, havent estat correctament notificades les dues parts.

El 19 de juny de 2019, la direcció lletrada de la part reclamada, el senyor (...), comunica que li és impossible assistir a l'audiència prèvia convocada per al dia 19 de juny de 2019.

En data 25 de juny de 2019, es convoca les parts a una segona audiència prèvia el dia 10 de juliol de 2019. Aquesta nova citació tampoc és atesa per la part reclamada, i es deixa sense efecte en data 8 de juliol de 2019.

En data 8 de juliol de 2019, s'envia una segona notificació a la part reclamada, en què se li comunica que en data 25 de març de 2019 es va lliurar per correu certificat la documentació de l'expedient, sense que hagi manifestat les seves al·legacions o si hi ha alguna possibilitat d'avinença, i es reitera la petició de formular al·legacions. Aquesta comunicació és notificada per la persona empleada pública del Servei de Notificacions de l'Ajuntament de Barcelona.

En data 10 de juliol de 2019 compareix la part reclamant, assistida pel seu lletrat, el senyor (...) per conèixer l'estat de tramitació de l'expedient.



En data 10 de juliol de 2019, la part reclamant presenta l'escrit de proposició dels seus mitjans de prova.

En data 12 de juliol de 2019, es gira una notificació al lletrat de la part reclamada, el senyor (...), en què es comunica que en data 25 de març de 2019 es va lliurar per correu certificat la documentació de l'expedient, sense que hagi manifestat les seves al·legacions o si hi ha alguna possibilitat d'avenença, i es reitera la petició de formular al·legacions. Aquesta comunicació és notificada per l'empleat públic del Servei de Notificacions de l'Ajuntament de Barcelona. La notificació es lliura de forma personal al mencionat lletrat, en data 15 de juliol de 2019, notificació realitzada mitjançant el Servei de Notificacions de l'Ajuntament de Barcelona.

En data 16 de setembre de 2019 es dicta diligència de finalització de les actuacions de mediació, per no haver estat possible arribar a un acord satisfactori entre les parts, i en la mateixa data es dicta la resolució que designa els membres del Col·legi Arbitral, i es convoca les parts a l'audiència prevista per al dia 24 d'octubre de 2019, resolució notificada a la part reclamant el dia 20 de setembre de 2019, i a la part reclamada el dia 17 de setembre de 2019. També es notifica al lletrat de la part reclamada.

La notificació a la part reclamada es realitza al seu domicili social, mitjançant el Servei de Notificacions de l'Ajuntament de Barcelona, i és practicada per dues persones empleades públiques, amb les circumstàncies de la pràctica de notificació que es descriuen i es testimonien, del seu rebuig, la negativa a signar la recepció i que aquesta és dipositada mitjançant el seu lliurament en mà a la secretària de l'empresa.

En data 11 de juliol de 2019, pels antecedents que obren en l'expedient i per assegurar la pràctica de les notificacions i determinar la capacitat de manifestació de la voluntat i la facultat de disposició en nom de la persona jurídica, es conclou necessària la comprovació de les dades mercantils vigents. Així, es comprova la vigència del càrrec de representant social de la mercantil (...), amb (...), i el domicili social de la societat, mitjançant l'obtenció de la nota simple informativa del Registre Mercantil de Barcelona, en què es constata que l'administrador únic n'és el senyor (...), amb domicili social al carrer (...).

Continuant amb l'anterior propòsit de possibilitar la pràctica de la notificació en la tramitació de l'expedient, amb la cerca de possibles domicilis o sucursals de l'empresa, i permetre també l'impuls del procediment i les al·legacions de les parts, en data 11 de juliol de 2019, com consta en diligència expedida en la mateixa data i que consta en les actuacions, es comprova la publicitat comercial a Internet de la part reclamada i es testimonia, mitjançant la impressió de la citada publicitat a la pàgina web en aquell moment. Així, es comprova que figura la menció de Gremi objecte de la matèria.

Per conèixer el domicili assenyalat en la pràctica gremial de l'empresa, es requereix als gremis competents en la matèria de la qual és objecte d'aquesta controvèrsia l'informe sobre el domicili empresarial de la part reclamada que figura en els registres de les entitats Gremi objecte de la matèria.

El Gremi objecte de la matèria, mitjançant l'escrit de la seva gerent, la senyora (...), de data 16 de juliol de 2019, informa que la part reclamada no consta en els seus arxius com a empresa agremiada.

El Gremi objecte de la matèria, en carta del seu president, el senyor (...), de data 23 de juliol de 2019, informa que "no consta a data d'avui als nostres arxius cap empresa amb aquest nom, ni adreça, ni NIF com a empresa agremiada activa, ni com a empresa de baixa".

La part reclamada, en data 23 d'octubre de 2019, i actuant en el seu nom el senyor (...), a les 12.58 hores, presenta l'escrit on se sol·licita la suspensió de l'audiència convocada per al dia 24 d'octubre de 2019, per qüestió de prejudicialitat penal, i annexa com a justificació l'escrit d'interposició de denúncia amb segell de registre d'entrada del Jutjat de Guàrdia.

Atesa l'extemporaneïtat de la presentació, en l'escrit de compareixença que se signa amb el presentador s'estén diligència, s'adverteix de la no suspensió de l'audiència i es requereix que, en el moment d'aquesta audiència, se'n presentin còpies per a les parts i per a l'òrgan arbitral, per al seu examen, valoració i qualificació, i en la seva qualificació de qüestió incidental prèvia.

Fins ara, la part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions i no ha proposat cap mitjà de prova, així com tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvenió sobre el fons de la controvèrsia.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 24 d'octubre de 2019, a les 10.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audi-

ència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, assistida pel lletrat senyor (...), i la part reclamada, que ha estat representada pel lletrat senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i comunica a les parts compareixents que, amb caràcter previ, cal resoldre una qüestió prèvia plantejada per la part reclamada en data 23 d'octubre de 2019. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

Iniciada l'audiència, a requeriment de l'òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada exposa el contingut de l'escrit presentat a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, en data 23 d'octubre de 2019, del qual es lliura una còpia a la part reclamant, en què se sol·licita la suspensió de les actuacions del procediment arbitral per haver-se interposat una denúncia penal que inclou els pagaments a un membre de la seva empresa, realitzats per la part reclamant i amb motiu de les obres realitzades que són objecte de la present controvèrsia.

El lletrat de la part reclamada manifesta que la persona comercial denunciada en via penal actuava en nom de la part reclamada, i afegeix que va cobrar quantitats en efectiu sense ingressar-les a l'empresa, fet que ha estat denunciat en data 23 d'octubre de 2019, perquè es tipifiqui, si escau, com a apropiació indeguda o blanqueig de capitals. També manifesta que la part reclamada està realitzant una auditoria interna.

El lletrat de la part reclamant hi manifesta la seva oposició, amb fonamentació en l'article 40 de la Llei d'enjudiciament civil, perquè en-



tén que la prejudicialitat penal que s'al·lega en l'escrit només opera quan hi ha investigacions prèvies en matèria penal, que no figuren en aquest cas. Afegeix que aquesta reclamació és independent de les reclamacions que es puguin fer en l'àmbit de l'empresa. Així que correspon a la persona mandatària o treballadora i l'empresa executar les accions entre ells, segons el que estableix l'article 1.717 del Codi civil.

També manifesta que considera que es tracta d'una pràctica dilatòria de la part reclamada, i que es van produir intents de suspensió anteriors i es va impugnar l'admissió de la sol·licitud d'arbitratge, si bé era un pacte contractual, i afegeix que en l'escrit de la part reclamada es manifestava que no s'havia cobrat cap import i que no es coneixia la persona comercial denunciada, malgrat que aporta prova que s'havien pagat 50.000 €, amb actuació de la persona mandatària denunciada. Que aleshores es negava aquesta vinculació. Que existeix factura dels 50.000 € i que es va pagar a l'empresa. També manifesta que tots els tractes eren amb la persona denunciada, i afegeix que consten els pagaments realitzats.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en l'escrit presentat en data 23 d'oc-

tubre de 2019, i del qual s'ha lliurat còpia a la part reclamant en l'acte de l'audiència, que l'objecte de la present controvèrsia es troba en seu judicial, atesa la denúncia penal presentada per la part reclamada respecte d'una possible estafa.

La petició ha de ser estimada.

De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no aportï els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o bé quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedita la via judicial.

La litispèndència es conceptua àmpliament, i és suficient una vinculació substancial entre les causes de les accions exercitades, el seu objecte i, en el seu cas, els subjectes d'un procediment i de l'altre, exigència d'un nexa causal que generi un risc d'incompatibilitat o d'incongruència entre les decisions dels diferents òrgans judicials/arbitrals intervinents.

El motiu al·legat, de prejudicialitat penal, tot i la mala fe processal de la part reclamada atès l'itinerari de presentació dels escrits en seu judicial i davant d'aquesta Junta Arbitral de Consum, conté indicis raonables, a criteri d'aquest òrgan arbitral, que les actuacions penals preliminars al·legades impliquen diferents persones físiques intervinents en les actuacions empresarials que són objecte de les presents actuacions arbitrals, i per fets similars i contractes d'obres que afecten di-

ferents immobles. Aquests fets s'han de posar en relació amb allò establert en l'article 2, "Matèries objecte d'arbitratge de consum", del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, que estableix que únicament podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes als quals es refereix l'article 1.2, sobre matèries de lliure disposició de les parts conforme a dret. No obstant això, no podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versin sobre intoxicació, lesió, mort o aquells en què existeixin indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'ells, conforme a allò previst en l'article 57.1 del 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.

II. 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.

En aquest sentit, la presentació d'aquesta denúncia penal en el context temporal realitzat, el fet d'haver impugnat l'admissió a tràmit de les actuacions i el fet de no haver presentat la part reclamada l'escrit d'al·legacions en les presents actuacions arbitral, suposa, a criteri d'aquest òrgan arbitral, una actuació que cal qualificar de mala fe processal reiterada de la part reclamada.

Així mateix, la prejudicialitat penal que origina la inhibició de les actuacions arbitral només opera quan existeix una íntima connexió entre l'objecte d'aquestes i la qüestió penal, bé perquè l'objecte de l'arbitratge està inserit en el procés penal, o bé perquè la decisió que ha d'adoptar-se en les actuacions arbitral depèn directament de la deci-

sió que adopti la jurisdicció penal sobre un determinat fet que, sense ser el debatut en aquell, tingui una influència determinant en la resolució arbitral.

En aquest sentit, i a criteri d'aquest òrgan arbitral, les decisions que adopti la jurisdicció penal tindran una influència determinant en la resolució de la present controvèrsia; si bé, conforme a reiterada i constant doctrina jurisprudencial del Tribunal Suprem, les resolucions de la jurisdicció penal no produeixen excepció de cosa jutjada en l'ordre civil, davant la qual només té valor, amb força vinculant, la relació de fets en la sentència condemnatòria i l'absolutòria quan declari la inexistència del fet del qual hauria pogut néixer l'acció civil.

III. Els drets s'hauran d'exercir conforme 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.

En les presents actuacions arbitral, fins avui, la part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, ni consta efectuada cap pretensió i/o reconvençió sobre el fons de la controvèrsia. Aquesta manca d'actuacions processals, a criteri d'aquest òrgan arbitral, suposa una infracció greu dels principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que s'han de considerar sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa, considerant-se que l'actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.



En aquest mateix sentit, cal interpretar i integrar la falta de compareixença i/o inactivitat de la part reclamada, que no impedeix que es dicti laude, sempre que l'òrgan arbitral pugui decidir la controvèrsia amb els fets i els documents que constin en la demanda i la seva contestació, si aquesta s'ha produït; aquesta absència de resposta a la reclamació inicial cal considerar-la, novament, com una mala fe processal de la part reclamada.

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

En aquest sentit, atès el contingut de la norma sectorial aplicable en les presents actuacions arbitrials institucionals de consum, que es conté en l'article 46 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, i als efectes fonamentals d'evitar un pelegrinatge processal sobre qüestions de forma de les presents actuacions arbitrials, cal valorar la doctrina legal que conté la STS (Sala de la Civil, 1a) d'1 de desembre de 1986, RJ 1986/7188, on es manifesta que "encara que l'arbitratge d'equitat no està subjecte a regles procedimentals ni ha d'ajustar-se a dret quant al fons, els àrbitres hauran de donar a les parts l'oportunitat adequada de ser sentides i de presentar les proves que estimin necessàries, dirimint després el conflicte segons el seu saber i entendre"; és clar que el principi de tutela efectiva dels Jutjats i Tribunals consagrat en l'article 24 de la Constitució obliga a decretar la nul·litat del laude arbitral.

En el mateix sentit, la STSJC número 61/2015, de 27 de juliol de 2015, estableix que l'òrgan arbitral pot donar al procediment arbitral

el curs que estimi pertinent, sempre que es respectin els principis bàsics de l'article 24 de la Llei d'arbitratge –article 41 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum–, i que actuen en bona mesura com alguns dels drets reconeguts a l'empara de l'article 24 de la Constitució espanyola, establint que, amb caràcter previ a resoldre sobre la demanda d'anul·lació de laude, és convenient recordar que l'arbitratge és un mitjà alternatiu de resolució de conflictes que es fonamenta en l'autonomia de la voluntat de les parts. Per la seva part, aquest procediment de nul·litat es funda en motius taxats, que en consideració a la naturalesa pròpia de l'institut de l'arbitratge, es limiten a preveure supòsits greus de contravençió del conveni arbitral i de vulneració de determinades garanties processals essencials que assegura a tots l'article 24 de la CE, i també en el procediment arbitral.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

Amb caràcter general, la no contestació, inactivitat o incompareixença injustificada de les parts en qualsevol moment del procediment arbitral, inclosa l'audiència, no impedeix que es dicti el laude, ni el priva d'eficàcia, sempre

que l'òrgan arbitral pugui decidir la controvèrsia amb els fets i els documents que constin en la demanda i contestació, si aquesta s'ha produït; marc legal, per resoldre la present controvèrsia, que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 46 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, on s'estableix que el silenci, la falta d'activitat o la incompareixença de les parts no es pot considerar com aplanament o admissió dels fets al·legats per l'altra part.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions i la documentació aportada per les parts presents en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la INHIBICIÓ de l'òrgan arbitral per conèixer, de la controvèrsia plantejada per la part reclamant, de conformitat amb allò establert en l'article 2.2 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, l'existència d'indicis racionals de delictes.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.



LAUDE 78/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que considera que hi ha hagut males pràctiques per part de la part reclamada en el procés d'estudi i mesura de la seva visió, de resultes de l'examen que li va encarregar per tal de portar a terme l'encàrrec de realitzar la graduació d'unes ulleres. La part reclamant accepta la proposta que li han realitzat i en què se li ofereix preparar-li unes noves ulleres, de forma gratuïta, un cop hagi estat operada de cataractes. La part reclamada manifesta que, tal com se li sol·licita, no hi ha cap problema a preparar unes noves lents per a la part recla-mant, però que, en qualsevol cas, remarca la condició que aquesta els aporti una gradua-ció ressenyada per part del seu metge.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la firma reclamada, pel que considera males pràctiques generades en el procés d'estudi i mesura de la seva visió, de resultes de l'examen que li va encarregar per tal de portar a terme l'encàrrec de realitzar la graduació d'unes ulleres de la marca (...).

La part reclamant, en escrit amb data 24 de maig, manifesta que ha rebut l'escrit de res-posta enviat per part de la firma reclamada, en el qual se li ofereix canviar els vidres de les seves ulleres de forma gratuïta un cop aque-sta hagi solucionat els seus problemes visuals (entenent que es refereix a les cataractes).

A continuació, la reclamant reitera la seva necessitat de disposar d'unes ulleres gradua-des immediatament, atès que en aquests mo-ments –descriu– té problemes per veure els objectes i les lletres de mida petita.

És per aquest motiu que sol·licita novament a la firma reclamada que dugui a terme el canvi dels vidres de les seves ulleres, ja que –re-marca– en té una necessitat real en aquests moments, i subratlla que per aquest motiu va desemborsar els 1.100 € que li van costar les esmentades lents.

Aporta la còpia de la factura objecte de con-trovèrsia i l'escrit de la part reclamada.

La part reclamant manifesta la seva accepta-ció de la proposta enviada per part de la fir-ma reclamada, en què se li ofereix preparar-li unes noves ulleres, de forma gratuïta, un cop hagi estat operada de cataractes.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

En primer lloc, assenyala que va aconsellar a la part reclamant que es prengués el temps necessari per solucionar els problemes que tenia amb la seva salut visual abans d'adquirir unes ulleres.

Seguidament assenyala que, malgrat les se-ves recomanacions, va haver de fer-li les ulle-res descrites i remarca que, com que no hi veia bé, van haver de rectificar-les, a causa del citat problema de salut visual.

Finalment, proposa a la part reclamant que es desplaci de nou al seu establiment a fi i efecte de refer-li de nou els vidres de les ulleres, un cop hagi visitat el seu oftalmòleg i hagi soluci-onat els seus problemes de salut visual.

La part reclamada també manifesta que, tal com se li sol·licita, no li suposa cap problema preparar unes noves lents per a la part reclamant, però, en qualsevol cas, remarca la condició que aquesta li aporti una graduació ressenyada per part del seu metge.

Subratlla que, havent rebut les citades indicacions, procedirà a preparar unes noves lents, sobre les quals únicament es farà responsable que s'avinguin amb la prescripció del citat metge; i reitera que, en cas contrari, no assumirà cap responsabilitat sobre el problema visual de la part reclamant.

A continuació, assenyala que la part reclamant no li aclareix en el seu escrit si ja ha solucionat el seu problema (les cataractes, tal com aquesta comenta en el seu escrit). Afegeix que, en qualsevol cas, el seu consell és que la part reclamant consulti amb el seu metge.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de març de 2019, a les 09.20 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va tractar, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no hi ha comparegut la part reclamant, amb l'assistència de la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part comparei-

xent es ratifica en la prova documental proposada i que consta en l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, que es contenen en les presents actuacions arbitrals.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que es ratifica en l'ofertament realitzat mitjançant l'escrit de data 20 de desembre i en tots els termes que s'hi contenen, un ofertament que ha estat acceptat per la part reclamant mitjançant l'escrit de data 23 de juliol.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent en la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

II. L'aplicació d'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat l'obligació d'atènyer-se a criteris de



justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apareixi motius per oposar-s'hi.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, si bé ha presentat les seves al·legacions i l'acceptació de l'oferiment que se li ha realitzat per escrit.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, en vista que les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per la part compareixent, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avenença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts, en el sentit que la part reclamada efectuarà unes noves ulleres a la part reclamant, sense càrrec, realitzades de conformitat amb la prescripció de la graduació necessària prescrita pel metge.

LAUDE 222/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que, durant una celebració d'aniversari, no va rebre del restaurant el tracte correcte, i afegeix que a causa d'un conjunt d'incidències que van tenir lloc en el decurs de l'àpat, sol·licita la devolució íntegra del pagament realitzat. La part reclamant sol·licita la devolució de 619,65 €. La part reclamada manifesta que es van atendre totes les sol·licituds de la part reclamada, que es va servir el menú contractat en la seva totalitat i per a 27 persones, i afegeix que la clientela va consumir tots els plats de l'oferta gastronòmica del menú escollit. La part reclamada 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, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la part reclamada, pel tracte rebut per part dels responsables davant la formalització d'una reserva per a 30 comensals a l'establiment reclamat.

Indica que un cambrer de l'establiment els va comentar que en el moment de formalitzar la seva reserva no havien especificat que havien d'estar junts, i van col·locar el grup en taules separades. Detalla un conjunt d'incidències que van tenir lloc en el decurs de l'àpat pel qual havien formalitzat la reserva.

La part reclamant aporta la còpia de factura simplificada per un import total de 619,65 €.

La part reclamant sol·licita la devolució del pagament realitzat, de 619,65 €.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

1. Assenyala que l'arribada dels comensals es va retardar trenta minuts després de l'hora de la reserva i no deu minuts com planteja la part reclamant, i afegeix que una vegada arribada, la clientela va sol·licitar un canvi de taula, que segons assegura es va realitzar en menys de cinc minuts.

2. Respecte a les al·legacions referides al menjar, ressenya que es va procedir a canviar tots els plats que es van sol·licitar, i en totes les ocasions que ho van fer. En relació amb la referència que planteja la part reclamant sobre uns entrants, indica que aquests no estaven inclosos en l'opció "Menú 1" que va consumir; ja que aquest menú es compon d'un primer plat, un segon plat, postres i beguda. Sol·licita que se li presenti algun tipus de document en el qual s'indiqui que el Menú 1 hagi tingut els entrants que se citen en el full de reclamacions.

3. Finalment, remarca que, una vegada finalitzat el menjar, la clientela havia consumit tots els plats de l'oferta gastronòmica del menú.

4. Per concloure, ressalta com a fet més lamentable el comportament de la clientela, ja que presentava un alt nivell d'embriaguesa i propinava ofenses verbals i un tracte amenaçador cap al personal del restaurant (tal com s'indica en el punt 6 del full de reclamacions), fins a tal punt que es va haver de cridar la seguretat del centre comercial per resoldre aquesta situació.

En conclusió, per tot el que exposa anteriorment, i especialment pel comportament que descriu com a indisciplinat per part de la clientela i el consum íntegre de l'oferta gastronòmica, la part reclamada es nega rotun-



dament a la devolució total o parcial del tiquet adjuntat en el full de reclamació.

La part reclamada sol·licita la desestimació de la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 3 d'octubre de 2019, a les 10.00 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada de la present audiència. També hi és present la senyora (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica amb la prova documental proposada i obrant en l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és la devolució de tot l'import abonat, 619,65 €, i efectua una explicació detallada de les diferents incidències que van succeir amb els horaris i els diferents plats, que van finalitzar quan es va trucar el servei de seguretat del centre comercial. També manifesta que ella mateixa treballa en aquest centre comercial, a la planta baixa, i que per això les amistats eren a dalt esperant per entrar

dins del local. Afegeix que sortia de treballar a les 22.00 h, que se celebrava l'aniversari de la seva dona, i que coneix el restaurant d'un aniversari anterior.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que eren 27 persones, amb un menú de 20,95 € per persona, menú del qual no té còpia, i manifesta que no recorda si aquest preu era amb begudes incloses, i per quin concepte es van facturar 54 € com a suplement.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. 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 quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sopesar 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es van servir 27 menús, fet que cal posar en relació amb les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, sobre els serveis inclosos i les incidències dels diferents plats i les postres. No s'ha aportat la còpia del menú contractat per la part reclamant, que era coneixedora de l'establiment per haver-hi realitzat celebracions prèvies, fets que cal posar en relació amb la quantia de la pretensió de la part reclamant, i tampoc consta acreditat el pagament íntegre realitzat per la part reclamant.

IV. De conformitat amb l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons de l'assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no porti els elements indispensables per al coneixement del conflicte o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedida la via judicial.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò establert en l'article 48.3.c), del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, atès que de conformitat amb el contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

LAUDE 9/2019

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que la parte reclamada no cumple con las obligaciones de cuidado personal a que está obligada por contrato, solicitando que se cumpla con el contenido íntegro del mismo.

La parte reclamada manifiesta que cumple en todos sus términos con el contrato vigente, que se efectúan peticiones que invaden las facultades de dirección laboral de sus recursos profesionales, y solicita el archivo de las actuaciones, formulando cuestión previa de acuerdo con la inexistencia o defecto invalidante del convenio arbitral.

La controversia que ha de dirimir el órgano arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta su voluntad de interponer una reclamación hacia la parte reclamada, dado que, según indica, los trabajadores de la parte reclamada no suministran diligentemente la medicación a su hijo, quien tiene modificada la capacidad de obrar. Añade que el contrato de prestación de servicios firmado por ambas partes contempla la obligación de suministrar la medicación pautada por un médico referente, así como evitar reiteradas faltas a la hora de suministrarlos.

También manifiesta que el riesgo cero no existe, concretando qué medicamentos considera incorrectamente suministrados, y añade que tantas faltas no se pueden cometer en una entidad profesional como es la parte reclamada.

La parte reclamante, en fecha 12 de julio, solicita la suspensión temporal del expediente,

dado que ha acordado una reunión con carácter de mediación con el director de los servicios territoriales del (...). Aporta resumen de la reunión celebrada el día 7 de julio, y añade que ha solicitado la anulación de la reunión con carácter de mediación ya que considera que no se ajusta a los artículos 16.1 y 16.2 de la Ley 15/2009, de 22 de julio, por lo que solo licita que se levante la suspensión temporal solicitada.

Aporta copia del contrato, el cuadro de características del contrato del Consorcio de (...), el historial electrónico de información clínica del (...) de su hijo, la copia de los SMS y correos electrónicos con varias fechas mantenidos con la parte reclamada y las respuestas efectuadas, la copia de la reclamación presentada ante la dirección técnica y el departamento de personal de la (...), la copia de la carta de emergencias médicas con fecha de 27 de diciembre, el informe del centro coordinador de emergencias médicas, el escrito en el que manifiesta la reunión mantenida con el director de (...) y la copia del burofax enviado a la parte reclamada.

Solicita que se eviten los errores en el libramiento de la medicación a su hijo, que se cumplan las prescripciones pautadas y que se designe a una persona tutora específica y única como referente.

La parte reclamada, en su escrito inicial, efectúa las siguientes alegaciones:

Que las cuestiones planteadas por la parte reclamante han sido ya tratadas tanto en reuniones, correos electrónicos, por teléfono o atendiendo a la familia cuando acudía a las oficinas sin cita previa, a través del móvil de urgencias 24 h/7 días, y que se ha llegado a acuerdos de funcionamiento no siempre perdurables en el tiempo.

En cuanto al tratamiento médico prescrito y suministrado, se remite a lo que dice el presente documento y que se da por reproducido.

Indica que los hechos controvertidos han sido tratados con la familia y con Inspección de los servicios del (...), que se han iniciado actuaciones con la (...).

En escrito de la parte reclamante registrado en fecha 15 de noviembre, se solicita examinar el expediente, que se pone a su disposición en fecha 27 de noviembre.

Se fijó audiencia para el día 4 de diciembre, que fue suspendida a petición de la parte reclamante, habiéndose alegado la imposibilidad de la asistencia del letrado, señor (...), con número de colegiado (...).

AUDIENCIA

Se fijó fecha para la vista oral para el día 22 de enero de 2019, a las 09.30 horas, y se citaron ambas partes para la mencionada vista. Se transmitió, con esta finalidad, la copia de la reclamación y de las alegaciones a las partes, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y las pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

Asisten al acto de audiencia, debidamente convocadas, la parte reclamante, representada por su padre, el señor (...) asistido por el letrado señor (...), y la parte reclamada, representada por la señora (...), directora, asistida por la letrada señora (...). Está presente en la audiencia la señora (...).

Empieza el acto de la vista con la intervención del presidente, que presenta a los integrantes del órgano arbitral en estas actuaciones, y hace referencia a los puntos esenciales en controversia. Las partes se ratifican en la prueba documental que consta en el expediente, y realizan las manifestaciones siguientes, por iniciativa propia y como respuesta a las preguntas formuladas por el órgano arbitral, haciéndose constar que las manifestaciones recogidas en el acta de la audiencia son un resumen de las realizadas por las partes, no siendo, por tanto, una transcripción literal.

La parte reclamada, como cuestión previa, expone que no ha manifestado su voluntad de someterse a arbitraje, al considerar que la presente controversia no es objeto de una Junta Arbitral de Consumo, considerando que no debe entrar en el fondo del asunto. Añade que ha habido dos intentos de mediación y que cuando se llega a un acuerdo después de horas de discusión, el documento del acuerdo no se suscribe. Que se han sucedido inspecciones del servicio, que ha intervenido la Fiscalía encargada de las incapacidades, y ha habido dos mediaciones con el Consorcio. Que el poder de dirección lo tiene el centro, y aporta prueba documental que se incorpora a las actuaciones.

El letrado de la parte reclamante también manifiesta que tiene sus dudas de que se esté tratando una materia de consumo, pero alega la cláusula 26 del Pliego de Condiciones administrativas, añadiendo que la presente controversia ha sido objeto de mediación en otros organismos públicos.

La letrada de la parte reclamada manifiesta que entiende que el problema viene de la carencia de una relación de confianza, en un ámbito como es el de la presente controversia, y que desde la (...) han intentado

siempre reforzarla, pero que en ningún caso han podido convencer a la familia, añadiendo que en dos ocasiones anteriores se han intentado trámites de conciliación y mediación, y que una vez se llega a un acuerdo, la parte reclamante nunca acaba firmando. Recalca que siempre han tenido predisposición con la parte reclamante de llegar a un entendimiento. Afirma que desde el primer momento que se firmó el contrato, la parte reclamante manifestó sus discrepancias con el contrato y su voluntad de formular alegaciones al mismo.

A la pregunta del presidente, la parte reclamante manifiesta que sus pretensiones son: una mayor diligencia en los horarios y los medicamentos que deben tomarse, añadiendo que entiende que el error cero no existe; que sea la persona técnica y/o tutora de su hijo quien se comunique directamente con la familia y que no sea a través de la directora, así como que se haga un mínimo de dos reuniones anuales entre la dirección de la (...) y la familia.

A la pregunta del presidente, la parte reclamada manifiesta que su pretensión es que se resuelva la cuestión previa planteada, y de no aceptarse, que se desestimen las pretensiones, aportando una nueva prueba documental, y añadiendo que se está pendiente de juicio en un procedimiento contencioso-administrativo iniciado por una demanda de la parte reclamante. Que se han interpuesto diversas denuncias, habiéndose realizado diversas inspecciones por parte de la Administración, que se ha interpuesto denuncia ante la (...).

La letrada de la parte reclamada también manifiesta que la parte reclamante está bien atendida en la entidad, añadiendo que desea que continúe en su institución, pero que las denuncias ante diversos organismos públicos

son continuas, así como, añade, el poco respeto y consideración hacia el personal profesional. Añade que reitera su voluntad de intentar buscar soluciones concretas a los problemas surgidos, pero manifiesta la dificultad de entendimiento con la familia para buscar acuerdos y que, una vez logrados, se respeten y se cumplan.

A la pregunta del presidente, la parte reclamada manifiesta que cumple con la normativa y prueba de ello es que ha superado todas las inspecciones recientes, añadiendo que ha habido errores mínimos, pero en ningún caso de carácter grave, y manifiesta que no es posible el cambio del sistema de comunicación que propone la parte reclamante, porque se está cuestionando el poder de dirección que corresponde a la (...). Añade que la persona tutora o técnica tiene una relación de trabajo y un horario y que hay turnos semanales, manifestando que la información se da a una persona responsable que la dirige y la facilita a las respectivas familias que les han confiado a sus familiares, manifestando que en el contrato consta que la directora del centro es la persona de referencia de las familias.

La letrada de la parte reclamada reitera que la labor asistencial es correcta, que se aplica la normativa y que se cumple correctamente con el contrato de prestación de servicios, añadiendo que se han realizado diversas inspecciones por parte de la Administración, y que en todas ellas se ha considerado adecuada la actuación de la (...). Añade que las constantes reclamaciones ocasionan perturbaciones en la prestación del servicio, siendo una facultad de la dirección del centro establecer los procedimientos y la asignación de labores y funciones profesionales, y a quien corresponde el poder de dirección empresarial, conforme al Pliego de Condiciones, el reglamento, el contrato y el documento técnico.

Este órgano arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan en las actuaciones, así como las manifestaciones realizadas en el acto de la audiencia, y la prueba documental aportada por las dos partes, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I. Las normas jurídicas tienen que interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social de los tiempos en que tienen que ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas, teniéndose que ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de manera exclusiva en la equidad.

II. Los derechos se tendrán que ejercer de conformidad con las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que tiene que informar todo contrato y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, leal, honrado y lógico, en el sentido de estar en concordancia con las consecuencias de todo pacto libremente asumido, cuestión de hecho que exige cada vez mayor atención delimitativa y de valoración, como consecuencia de la aparición de nuevas actividades, formas y manifestaciones sociales.

En las presentes actuaciones arbitrales, la parte reclamante, con capacidad de obrar modificada, actúa mediante su representante legal (padre), y queda acreditada una intensa actividad de denuncia ante organismos administrativos y judiciales, así como ante la (...) Informativas 1/18.

III. La aplicación de la equidad en la resolución arbitral no supone contravenir el derecho positivo, sino más bien atenerse a criterios de justicia material, resultando especialmente relevante la justicia del resultado obtenido y su coherencia con los principios sustantivos que tienen que inspirar la solución del caso. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo cual no exime que, de conformidad con el principio de la carga de la prueba, cada parte tenga que asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones, de forma que permita al órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y las argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal tendrá que procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, la pertenencia y la ponderación en la valoración de las pruebas.

IV. En cuanto a la cuestión previa sobre la inexistencia o defecto invalidante del convenio arbitral, en las presentes actuaciones arbitrales, en el acto de la audiencia, los letrados de cada una de las partes han basado la existencia o inexistencia de convenio válido, de acuerdo con el artículo 26 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato de gestión de servicios públicos, modalidad de concierto, adjudicado mediante procedimiento negociado sin publicidad.

Las posibilidades de que la jurisdicción ordinaria anule un laudo son limitadas. La sumisión voluntaria a arbitraje de las controversias o disputas derivadas de un determinado contrato supone la exclusión de la vía jurisdiccional. No obstante, existen algunos motivos tasados por los que se puede impugnar un laudo ar-



bitral y obtener, eventualmente, la anulación. La impugnación se realizará por medio de la acción de anulación y deberá plantearse por alguno de los motivos tasados que establece la Ley de Arbitraje, entre ellos, que el convenio arbitral no exista o no sea válido.

En este sentido, este órgano arbitral sólo puede resolver sobre relaciones jurídicas de consumo, debiendo analizar con carácter previo su competencia, y evitando que pueda impugnarse un laudo por ser contrario al orden público o por no proteger los derechos de defensa de ambas partes y, por otro, evitar la anulación del mismo, total o parcial, en el caso de que se produjera alguna infracción. Y en este sentido, este órgano arbitral considera que la redacción de la cláusula arbitral mencionada identifica correctamente que el Sistema Arbitral de Consumo solo puede resolver sobre controversias en las relaciones jurídicas de consumo.

En este mismo sentido, el artículo siguiente del mismo Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato de gestión de servicios públicos, modalidad de concierto, adjudicado mediante procedimiento negociado sin publicidad, en su artículo 27 establece un mecanismo de resolución de dudas interpretativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

Consta acreditada en las presentes actuaciones arbitrales que la parte reclamante solicitó la suspensión temporal de la tramitación del expediente, por tener acordada una reunión con carácter de mediación con el director de los servicios territoriales del (...).

La autonomía de la voluntad es el principio rector del arbitraje, y la única limitación a este principio se encuentra en las normas imperativas que la propia Ley de Arbitraje estable-

ce, considerándose que la cláusula arbitral contractual debe ser objeto de valoración para considerar correctamente formalizado el convenio arbitral, o no, siendo este órgano arbitral el competente para determinar los defectos invalidantes del convenio arbitral, mediante la cláusula del Pliego de Condiciones administrativas mencionada.

Si las irregularidades no se subsanan en el trámite de instrucción de las actuaciones arbitrales, y la parte manifiesta debidamente su protesta, tal y como ha realizado con rotundidad la letrada de la parte reclamada en el acto de la audiencia, debe analizarse si en el laudo podría concurrir un supuesto de anulación del laudo, por inexistencia o defecto invalidante del convenio arbitral, y por ser contrario al orden público.

La jurisprudencia engloba en el concepto de orden público los aspectos relacionados con los derechos y libertades fundamentales proclamados en el sección primera, capítulo segundo, título primero de la Constitución española, y el derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución, y los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, que establece el artículo 41 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La propia parte reclamante, mediante escrito de fecha 16 de noviembre, solicita la suspensión de la audiencia prevista para el día 4 de diciembre, en amparo de esta doctrina jurisprudencial.

En este sentido, consta plenamente acreditado en las presentes actuaciones arbitrales que las pretensiones manifestadas por el letrado de la parte reclamante en el acto de la audiencia no pueden ser consideradas como incident-

cias vinculadas a las relaciones jurídicas de consumo, y sin que conste aportado informe técnico, no vinculante, respecto al mecanismo previsto en el mismo Pliego técnico, respecto a la resolución de dudas técnicas interpretativas que puedan surgir en la ejecución del contrato administrativo, y del que tiene su nexo causal, para su ejecución, el contrato firmado entre la parte reclamante y la parte reclamada, con fecha de 1 de marzo.

V. De conformidad con el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, el órgano arbitral puede dar por finalizadas sus actuaciones y dictará laudo, que pondrá fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones o cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En este laudo se hará constar que queda expedita la vía judicial.

El órgano arbitral, basándose en todo aquello que se ha mencionado anteriormente, y atendiendo a las alegaciones formuladas y la documentación aportada que obra en el expediente, la mayor prueba documental aportada por ambas partes en el acto de la audiencia, y atendiendo a las manifestaciones realizadas en la vista oral, adopta, en equidad, a su buen juicio, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ACORDAR la finalización del procedimiento arbitral, dando por finalizadas las actuaciones del órgano arbitral sin entrar en el fondo del

asunto objeto de controversia, de conformidad con lo establecido en el artículo 48.3.c), del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el cual se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dado que el órgano arbitral ha comprobado que la continuación de las presentes actuaciones arbitrales resulta imposible, ya que el laudo puede ser contrario a las normas procesales de orden público que obligan a los órganos arbitrales, por inexistencia o defecto invalidante del convenio arbitral.

En consecuencia, queda abierta a la parte reclamante la posibilidad de recurrir a la vía judicial.

LAUDE 80/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una trucada d'una comercial de la firma reclamada en què se li van fer una sèrie de preguntes sobre la seva salut, i afegeix que l'endemà va rebre al seu domicili el producte en qüestió. Subratlla que, com a continuació de la seva compra, va haver de signar tot un munt de documents, dels quals assegura desconèixer exactament el contingut a causa dels seus problemes de visió. Sol·licita l'anul·lació del contracte i la devolució de les quotes pagades.

La part reclamada manifesta que es va realitzar l'entrega dels béns, i remarca que la consumidora no va realitzar cap petició de desistiment en el termini legal establert de 14 dies naturals, i afegeix que no hi ha cap circumstància o causa legal que justifiqui la rescissió del citat contracte. Sol·licita que es desestimi la reclamació.



La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la part reclamada, pel que considera males pràctiques i conducta enganyosa dutes a terme per la comercial d'aquesta firma en el moment d'efectuar la venda del producte del seu catàleg denominat (...), i afegeix que es tracta d'una senyora de 85 anys, que ha estat operada dels dos malucs i que pateix d'artrosi.

A continuació, assenyala que va rebre una trucada d'una persona comercial de la firma reclamada en què se li van fer una sèrie de preguntes sobre la seva salut, a les quals va respondre descrivint quina era la seva situació, i afegeix que la persona comercial li va respondre que disposaven d'un producte magnètic específic, i li assegurava que li seria d'ajuda per guarir el seu dolor. Manifesta que considera aquests productes una estafa, atès que els beneficis per a la seva salut que li van ser promesos són totalment falsos.

Tot seguit assenyala que, després de mantenir una conversa amb la citada persona comercial, aquesta la va convèncer perquè adquirís l'esmentat (...) del seu catàleg de productes. Comenta que l'endemà va rebre al seu domicili el producte en qüestió i subratlla que, com a continuació de la seva compra, va haver de signar tot un munt de documents, dels quals assegura desconèixer exactament el contingut a causa dels seus problemes de visió.

Finalment, ressenya que ha estat objecte d'una estafa flagrant, atès que, segons afirma, continua patint els mateixos dolors que sofria, i a més es troba amb l'obligació d'haver de pagar

una quantitat de 1.990 € per un producte que descriu textualment com un "tros de tela".

Aporta la còpia de la comunicació enviada per part del lletrat de la part reclamada, la còpia del document de data 20 de juliol en què es detallen els mals soferts per la part reclamant i la còpia del contracte número (...) de data 21 de juliol, teleoperadora senyora (...) i tècnica senyora (...).

Sol·licita l'anul·lació del contracte i la devolució de les quotes pagades.

La part reclamada, en escrit presentat pel seu representant legal, manifesta l'acceptació de l'arbitratge proposat, i enumera a continuació el conjunt de les seves al·legacions envers la reclamació plantejada:

La part reclamada reitera que l'entrega dels béns es va realitzar el dia 24 de juliol, i remarca que la consumidora no va fer cap petició de desistiment en el termini legal establert de 14 dies naturals.

Tot seguit, remarca que no hi ha cap circumstància o causa legal que justifiqui la rescissió del citat contracte.

Puntualitza que la visita comercial a la qual es fa referència es va concertar per via telefònica amb el corresponent consentiment per part de la part reclamant, i afegeix finalment que la seva empresa només es persona als domicilis de la seva clientela potencial després d'una concertació telefònica.

Quant a les diverses queixes formulades per part de la reclamant, remarca que la persona venedora que va assessorar-la ha respost totes les peticions plantejades per aquesta, i afegeix que considera que els seus productes funcionen correctament.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de març de 2019, a les 10.00 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va tractar, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les alegacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les alegacions i les proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de l'audiència hi ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, que està representada pel lletrat senyor (...). També hi és present el fill de la part reclamant, (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que la seva pretensió inicial era retornar el producte, però que ara com ara, com que ha passat tant temps, no té sentit retornar-lo i que vol una indemnització econòmica. Afegeix que va trucar a la persona comercial reiterades vegades per dir-li que no veia efectes en el producte adquirit, que continuava tenint dolor, i que atès l'elevat preu que té el producte sol·licita una indemnització econòmica pel valor del producte.

El lletrat de la part reclamada efectua l'explicació detallada del procediment utilitzat per a la realització de la venda: la trucada

telefònica prèvia, la visita posterior a domicili, la signatura dels documents mercantils i el lliurament dels productes, i aporta en aquest moment diferents documents, que són incorporats a les actuacions arbitral.

El lletrat de la part reclamada afirma que la part reclamant va signar el finançament amb l'entitat bancària i que també es va lliurar factura, que aporta, i afegeix que en aquest mateix document també hi ha el full de desistiment. Afegeix també que, al setembre, la part reclamant va fer una consulta sobre el funcionament del producte i comenta que, des de la companyia, se li va dir que descansés dos dies del producte. Així mateix, afirma que se li va dir que el producte tenia dos anys de garantia. Subratlla que el dia 6 d'octubre se li va explicar de nou el funcionament de l'objecte i la seva garantia, i que no va efectuar el desistiment en el termini establert.

Afirma que ven 600 unitats a l'any i que normalment no hi ha queixes, i que la part reclamant no ha fet el desistiment en termini, per la qual cosa entén que no escau cap indemnització en considerar-la una venda correcta.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada manifesta que el contracte de compravenda, l'albarà de lliurament dels productes i el document de desistiment consten en un mateix document i amb una única signatura, i afegeix que és una concertació telefònica i que el dret de desistiment està incorporat en el full de lliurament. Explica que així es prova que efectivament s'ha lliurat, i afegeix que el full de desistiment no s'ha usat per part de la part reclamant i que, com que han passat més de dos mesos i el producte està usat, ara no escauria el desistiment.

Es dona per conclosa la vista.



Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat, segons l'exemplar de la part reclamant, que en data 20 de juliol es va formalitzar una comanda (...), de conformitat amb la petició i les condicions de pagament, document que cal posar en relació amb allò establert a la factura número (...) de data 25 de juliol, i número de client/a (...), i les contradiccions que conté respecte al codi de producte, la descripció i el preu unitari, sense que consti aportat l'albarà signat per la part reclamant del lliurament número (...) de data 24 de juliol, data de lliurament dels productes, de confor-

mitat amb les manifestacions realitzades pel lletrat de la part reclamant al seu escrit de data 7 d'octubre.

En aquest sentit, no consta en les presents actuacions arbitral l'albarà de lliurament dels productes signat per la part reclamant.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atènyer-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliguen el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes al contracte, responnent davant d'ell de qualsevol falta

de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé (article 116.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris).

En les presents actuacions arbitrals, és un fet controvertit entres les parts, i reiteradament manifestat per la part reclamant, que es tracta d'un producte que no ha satisfet les seves expectatives i de conformitat amb la informació precontractual facilitada, fet que no pot ser objecte de prova, atesa la pretensió de la part reclamant manifestada en l'acte de l'audiència.

En aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que, en la relació de consum, les parts que hi intervenen van establir uns acords mitjançant el document de comanda, contracte, albarà de lliurament del producte, finançament i dret de desistiment, que atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que s'ha generat una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació comercial, sense que en les presents actuacions arbitrals consti aportada aquesta documentació amb els requisits de separació i claredat que són exigibles, i que correspon aportar, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, a la part reclamada.

El document de comanda aportat, sense número i sense acreditació de la part representant legal de l'empresa, és un dels documents principals que es generen en processos de compravenda, document que cal relacionar

amb l'albarà de lliurament (...) (no aportat en les presents actuacions arbitrals), segons consta a la factura aportada per la part reclamada a l'acte de l'audiència. Mitjançant la comanda, s'inicia l'operació de compravenda i se'n detallen les mercaderies i les característiques que la clientela sol·licita al proveïdor, amb la descripció detallada de la mercaderia objecte de la compra, així com les condicions de compra (model, mides, preus i dates d'entrega, entre d'altres), lliurant un exemplar signat per les dues parts, i segellat, a la persona consumidora.

El document de comanda inicial, l'albarà de lliurament dels béns i la factura són els tres documents comercials i mercantils que vinculen el consumidor i el venedor, i s'entén realitzat el lliurament –llevat que hi hagi una prova en contra– el dia que figura en la factura o tiquet de compra, o en l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior (article 123 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris), respecte als contractes de compravenda de productes i els contractes de subministrament de productes que hagin de produir-se o fabricar-se, és a dir, els que tenen per objecte la producció o fabricació d'un bé moble (article 115 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris).

En aquest sentit, acredita que el producte lliurat es correspon amb la comanda realitzada, amb les condicions de la compra i la modalitat de pagament que es recullen en el contracte pròpiament dit, sense que consti identificat al document de data 21 de juliol qui actua en qualitat de venedor i en representació de la societat mercantil reclamada.



V. En aquest mateix sentit, cal considerar que el fet de no formalitzar el dret de desistiment mitjançant un document únic i signat pel consumidor, conforme entén i ha estat informat d'aquest dret, no és de conformitat amb els fonaments jurídics de la (...), de 30 de setembre, i en relació amb la venda de productes a domicili.

El venedor està obligat a posar en coneixement del consumidor, per escrit, el dret que l'assisteix de disposar d'un període de reflexió, no inferior a set dies, durant els quals pot decidir la devolució del producte i rebre les quantitats que hagi lliurat. Durant aquest període de reflexió, no inferior a set dies, el consumidor pot tornar el producte i rebre la quantitat satisfeta, dades informatives que han de contenir, de forma clara i inequívoca, totes les ofertes de venda a distància, obligació que penetra en l'espai propi del dret privat i innova el contingut contractual necessari d'unes determinades modalitats de la compravenda, que constitueix una causa de rescissió contractual la regulació de la qual és de competència estatal –articles 149.1.6.a i 8a de la Constitució.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que la confusió en la documentació contractual realitzada per la part reclamada ha portat a error en el consentiment de la part reclamant. Així, atès el temps transcorregut des de la compravenda, la part reclamada haurà de retornar el 70 % del valor del contracte, i la part reclamant quedarà en plena propietat dels productes lliurats.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, amb vista de les al·legacions expo-

sades a l'acte de l'audiència, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit d'ordenar la resolució del contracte subscrit entre les parts, amb l'obligació de la devolució per part de la part reclamada de la quantitat de 1.393 €.

La part reclamant atindrà el pagament de totes les quotes mensuals pendents de pagament.

La part reclamant comunicarà, en el termini de cinc dies següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis on la part reclamada procedirà a la devolució de l'esmentat import. La part reclamada haurà d'ingressar la quantitat esmentada de 1.393 €, en el termini de cinc dies següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

La totalitat dels béns lliurats quedaran de plena propietat de la part reclamant.

LAUDE 97/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va efectuar l'enviament d'un paquet amb destinació a (...) i utilitzant la modalitat (...), que va quedar extraviat als magatzems de la firma (...) per una sèrie d'errors que van tenir lloc en el moment de tramitar l'enviament descrit, i els quals imputa a la companyia reclamada. Sol·licita la devolució del cost de l'enviament, que quantifica en 342,02 €, més una indemnització. La part reclamada manifesta que no ha gestionat el lliurament del paquet objecte de controvèrsia, i afegeix que la seva manca de legitimació passiva en la present reclamació –ja que el servei de transport que ha motivat la controvèrsia va ser contractat per la part reclamant a l'empresa (...) – ha de motivar la desestimació de la present reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva intenció d'interposar una reclamació davant la part reclamada, atès que, tal com exposa en el seu escrit inicial de reclamació, va efectuar l'enviament d'un paquet amb destinació a (...) i utilitzant la modalitat (...), que va quedar extraviat als magatzems de la firma (...), per una sèrie d'errors que van tenir lloc en el moment de tramitar l'enviament descrit, i que imputa a la companyia reclamada, passant a enumerar-los com:

Introducció incorrecta de les dades d'enviament.

Acceptació d'un enviament a un apartat postal, sense tenir en compte que l'empresa

subcontractada (...) no efectua entregues a destinacions amb aquestes característiques (apartats postals).

Manca d'informació proporcionada com a clientela de la companyia.

Indicació d'un número de seguiment d'enviament erroni.

Manca de resposta, comunicació, i assumpció de responsabilitat en el moment d'arribada del citat enviament a la seva destinació.

Aporta la còpia del rebut d'enviament objecte de la present controvèrsia, la còpia de la factura d'enviament i la còpia de l'escrit enviat per part de la companyia reclamada.

Sol·licita la devolució del cost de l'enviament, que xifra en 67,40 € + 274,62 € (342,02 €), més una indemnització per les molèsties que la present controvèrsia li ha originat, i que no quantifica monetàriament.

La part reclamada, en escrit de 6 de maig de 2019, efectua les següents manifestacions:

1. Que la (...) està subjecta als laudes que dictin les Juntres Arbitrals de Consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest Sistema Arbitral realitzada en data 14 de desembre de 1993.

2. Assenyalada que amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, es va fer necessària una revisió de la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el punt primer d'aquesta oferta, per la qual cosa, en data 18 de febrer de 2011, es van presentar davant l'Institut



Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió, que seguidament es detallen:

a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 4/3/2010 O, això és, les cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes, i els paquets postals, amb valor comercial o sense, de fins a 20 kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.

b) Per a la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral, de 210 €.

I efectua les següents al·legacions:

Primera. Com a qüestió prèvia, assenyalava que a la companyia reclamada li manca legitimitat passiva en la present reclamació, ja que el servei de transport que ha motivat la controvèrsia va ser contractat per la part reclamant amb l'empresa (...), la qual, en qualitat de "portadora", assumeix l'obligació de realitzar el transport en nom propi, amb independència que ho executi pels seus propis mitjans o contracti la seva canalització amb altres subjectes (article 4 de la Llei 151/2009, del contracte de transport terrestre de mercaderies, que consta d'aquesta manera en el punt primer del document "Termes i Condicions", en el qual es documenta el servei de transport objecte de reclamació, i on es disposa el següent: Al hacernos entrega de su envío en calidad de remitente, acepta los Términos y Condiciones establecidos en el presente contrato de transportes en su propio nombre y de terceros, haya firmado o no el albarán. Igualmente acepta que podamos subcontratar la totalidad o parte del transporte. [...] Estos Términos y Condiciones serán de aplicación a

cualquier etiqueta producida por los sistemas automatizados de (...) en adelante (...), conocimiento de embarque aéreo o carta de porte que tendrán la consideración de Albarán a todos los efectos).

Segona. Per tot el que es descriu en el paràgraf anterior, se sobreentén que si bé la companyia reclamada està adherida al Sistema Arbitral de Consum en virtut de l'oferta pública d'adhesió a aquest sistema, en aquest cas no estaria vàlidament formalitzat per la mera sol·licitud d'arbitratge plantejada per la reclamant, ja que aquesta és aliena als fets que han motivat la referida sol·licitud d'arbitratge, atès que la part reclamant va contractar els serveis d'una altra empresa, en aquest cas (...).

Tercera. Finalment, cal indicar que, atès que la societat reclamada no ha gestionat el lliurament del paquet objecte de controvèrsia, la informació que es té del que ha succeït és la proporcionada per (...) (document núm. 1).

En virtut de tot el que s'ha exposat amb anterioritat,

Sol·licita: Que prèviament als tràmits que procedeixi executar, es doni per evacuat el tràmit de contestació a la reclamació de referència, i que per les raons exposades aquesta sigui desestimada per la Junta Arbitral de Consum. Aporta la còpia del correu electrònic enviat des de l'adreça (...), que té com a destinatari el servei d'atenció a la clientela de la part reclamada.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 9 de maig de 2019, a les 11.10 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades

a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

No compareix a l'audiència ni la part reclamant ni la part reclamada, que han excusat la seva assistència, havent-se ratificat en les seves al·legacions, que consten en les presents actuacions arbitral.

Cal esmentar la no compareixença de les parts al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixen passar l'oportunitat de poder al·legar allò que consideressin oportú en defensa dels seus interessos, havent estat degudament notificades i, per tant, informades de la celebració d'aquesta audiència, si bé han presentat al·legacions per escrit.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, es dona per finalitzada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

Qüestió prèvia. La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia i en el seu escrit d'al·legacions a la citació de l'audiència, la manca de legitimació passiva d'aquesta part reclamada en les presents actuacions, petició que ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents histò-

rics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

Respecte al conveni arbitral, la Llei d'arbitratge opta per una solució inspirada en el principi de conservació o criteri més favorable a la validesa d'aquest conveni arbitral. Manté els anomenats efectes positius i negatius del conveni arbitral, i estableix que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denunciés dins del termini previst per a això o, en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renuncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei. Es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia. Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitral consten presentades al·legacions de la part reclamada, en la seva qualitat de soci únic de la seva entitat instrumental (...).

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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 concludents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. A més, en la notificació de l'audiència es comunicava a la part reclamant que, si bé la presència en l'audiència no era preceptiva i se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, podia presentar les al·legacions i les proves que estimés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

IV. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, segons el contingut de la carta de la part reclamada de data 16 d'agost, signada per la (...), que l'enviament de referència va ser entregat a la destinació, després de passar els preceptius tràmits duaners.

En el mateix sentit, manifesta que ha atès la petició de la senyora (...) i ha facilitat instruccions a totes les seves persones empleades

per recordar-los la importància d'obtenir la informació de manera exacta i evitar possibles trastorns derivats de no fer-ho així, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamant, d'haver-se tancat el paquet i redactat el formulari pel personal autoritzat de la part reclamada.

Així mateix, en la còpia del document aportada com a prova per la part reclamada, s'hi fa constar que en l'enviament internacional número (...), aquest va ser declarat abandonat, que l'adreça d'entrega era un aparat de correus i que la persona destinatària va efectuar el pagament d'un nou enviament per poder rescatar l'enviament considerat abandonat, que finalment va ser lliurat, fets que cal posar amb relació a allò manifestat en l'escrit de data 16 d'agost, de la (...), i la notificació lliurada a la part reclamada de l'inici de les presents actuacions arbitrals, sense que en consti cap oposició, fins a la presentació de les al·legacions, amb posterioritat a la citació de l'acte de l'audiència.

V. En la present controvèrsia i les seves circumstàncies, aquest òrgan arbitral entén que la decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del/de la consumidora, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la prestació dels serveis efectuats per la persona empleada de la part reclamada, de conformitat amb els drets de les persones consumidores, i s'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte concret del qual desconeix les característiques; i amb el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa que

permetin un just equilibri de les contraprestacions. Tot això, afegit al fet manifestat de l'abonament econòmic addicional realitzat per part de la persona destinatària.

En el mateix sentit, es té per manifestat que la part reclamant va sol·licitar de forma explícita, en el moment de la compra dels serveis postals a la persona empleada de la part reclamada, de tenir cura i diligència en el servei contractat, i deixar en aquesta persona la perícia professional de l'encàrrec, com a treballadora de la part reclamada, atès que la part reclamant no és experta en aquest tipus de serveis.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la qüestió prèvia de manca de legitimació passiva, per renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, cosa que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, tractant-se la part reclamada de la societat unipersonal propietària única de la societat instrumental de la qual extemporàniament es pretén la legitimació passiva.

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que no ha quedat acreditat que la part reclamada hagi realitzat amb la diligència deguda la prestació dels serveis objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i amb el domicili de la part reclamant com a lloc de lliurament, per l'import total i per tots els conceptes de

342,02 €, abonats en concepte de serveis contractats i no prestats de forma diligent, en el termini màxim de deu dies hàbils següents de la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

DESESTIMAR la petició d'indemnització.

LAUDE 248/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va enviar una càmera de vídeo, mitjançant correu certificat internacional, que no va arribar al seu destinatari, i afegeix que l'endemà de l'enviament va comprovar que es tractava d'una compra fraudulenta i va sol·licitar a la part reclamada la cancel·lació de l'enviament realitzat i la devolució de l'objecte controvertit. La part reclamant sol·licita l'abonament del valor de l'objecte enviat, que quantifica en 650 €. La part reclamada manifesta que, de conformitat amb el servei contractat, amb la modalitat de carta certificada, correspon la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua, atès que els consta que el paquet objecte de controvèrsia va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destinació, però no s'ha pogut verificar el lliurament al seu destinatari. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta, i afegeix que la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua ascendeix a la quantitat de 61,71 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:



FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que va enviar una càmera de vídeo a través de correu certificat a una localitat anglesa; afegeix que es tractava d'una venda de l'article mitjançant la web (...), però que al cap d'un dia d'efectuar l'enviament esmentat va comprovar que la compra era fraudulenta, ja que es tractava d'una organització que opera per Internet valent-se de suposats correus electrònics d'una entitat bancària per cobrar l'article, que no existeix.

Seguidament assenyala que, transcorreguts dos dies des de l'enviament esmentat, es va personar a l'oficina de la part reclamada amb la intenció de sol·licitar la cancel·lació de l'enviament esmentat, així com la devolució de l'article. Segons detalla, des de l'esmentada oficina es va gestionar una demanda internacional de devolució per a l'oficina postal d'aquella localitat anglesa. Afegeix que, una vegada transcorregut un mes i mig, va rebre una carta des del servei d'atenció a la clientela de la companyia reclamada en la qual s'explicava que, després d'efectuar les investigacions oportunes, no havien pogut esbrinar res sobre l'enviament.

Afegeix que des de la companyia se li offeria una indemnització de 61,71 €, que, segons assegura, ha rebutjat. Assenyala que, al seu entendre, un enviament certificat hauria d'estar controlat des del moment de l'expedició fins a l'instant del seu lliurament, atès que per aquest motiu la part reclamada disposa d'un web per fer el seguiment dels enviaments.

La part reclamant aporta la còpia del rebut d'enviament objecte de la present controvèrsia, amb la modalitat de carta certificada, per un import total de 24,35 €, la còpia de l'escrit

de reclamació i la carta de la part reclamada amb data 5 de desembre.

La part reclamant sol·licita el reintegrament del valor de l'objecte enviat, que valora en 650 €.

La part reclamant, en escrit amb data 21 d'octubre de 2019, manifesta que es reitera en les seves al·legacions anteriors, i repeteix que el paquet postal certificat que va enviar a través de la companyia reclamada contenia una càmera de fotos i vídeo, raó per la qual va decidir fer l'enviament amb les garanties que ofereix l'empresa en el seu web, a domicili i sota signatura.

Tot seguit indica que, després de reclamar les dades de lliurament, la companyia li va enviar una carta en la qual s'admetia la impossibilitat d'esbrinar si el paquet va ser lliurat, a quin lloc i a quina persona, i que se li offeria una compensació de 61,71 € pel fet d'haver extraviat l'enviament, quantitat que va rebutjar.

A continuació remarca que, al seu entendre, la companyia ha incomplert el seu contracte de lliurar aquest paquet certificat, ja que mai va saber on es va lliurar el paquet, ni va aconseguir la signatura de la persona que el va rebre, el contrari d'allò que indica al seu web, on s'informa sobre les garanties i seguretat dels paquets internacionals certificats, amb el resultat que el paquet es va perdre.

Aporta una còpia d'impressió de les captures de pantalla del web de la companyia on ofereixen les garanties d'enviaments internacionals de paquets.

La part reclamada, en escrit de data 4 de novembre de 2019, efectua les manifestacions i al·legacions següents:

1. (...) està subjecta als laudes que dictin les juntes arbitral de consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest sistema arbitral.

2. Assenyala que, amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, va caldre revisar la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el primer punt d'aquesta oferta, per la qual cosa, en data 18 de febrer de 2011, es van presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió, que es detallen tot seguit:

a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 43/2010, és a dir, les cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes, i els paquets postals, amb valor comercial o sense, de fins a 20 kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.

b) Per a la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral, de 210 €.

Per tot plegat, efectuen les al·legacions següents:

Primera. Indica que l'enviament objecte d'aquesta reclamació s'enquadra dins dels descrits en el punt a) de l'expositiu 2, en tractar-se d'un enviament del Servei Postal Universal.

Segona. Assenyala que la pretensió de la part reclamant és que Correus li pagui la quantitat de 650 €, que equival al cost de la càmera de vídeo enviada.

Tercera. Ressenya que l'intercanvi de correspondència internacional, com és el cas, es regula per les disposicions de la (...), que s'estableixen en els seus respectius congressos.

Quarta. Per tal de delimitar l'import de la indemnització que correspon en la present reclamació, és imprescindible determinar la modalitat de servei que va contractar la part reclamant per cursar l'enviament a destinació, ja que el règim de responsabilitat previst per la normativa postal internacional d'aplicació, així com la seva indemnització corresponent, varia en funció de la modalitat triada (enviament certificat o amb valor declarat). Sobre aquesta qüestió, assenyala que, de l'imprès d'imposició de l'enviament objecte de reclamació, la còpia de la qual consta en l'expedient, es pot comprovar que la part reclamant va imposar l'enviament sota la modalitat de carta certificada, la qual cosa comporta una indemnització fixa en cas de pèrdua, sostracció o deterioració.

Cinquena. Una vegada determinat que l'enviament objecte de reclamació es va cursar sota la modalitat de carta certificada, escau analitzar el règim de responsabilitat en el qual incorren els operadors designats, tal com estableix la normativa postal internacional citada. Així, i d'aquesta manera, l'article 23 del Conveni de l'UPU, actualment en vigor, regula el règim de responsabilitat de les administracions postals en l'epígraf "Responsabilitat de les administracions postals. Indemnitzacions" en els termes següents: "En el pagament d'una indemnització per pèrdua, el destinatari tindrà dret, a més, a la restitució de les taxes i els drets pagats, a la indemnització establerta al reglament relatiu a enviaments de correspondència, en el seu article del RL 159, en l'epígraf 'Aplicació de la responsabilitat dels operadors designats', punt 4, que en les presents actuacions arbitral ascendeix a 30 DEG, que és la unitat monetària definida



pel Fons Monetari Internacional utilitzada entre les administracions postals, que té el seu equivalent en euros”.

Sisena. Així mateix, indica que, per dipositar un enviament amb caràcter certificat, cal que el remitent el presenti i que faciliti totes les dades relatives al producte que contracta, entre les quals s'inclouen la modalitat sota la qual s'imposa, en el present cas, carta certificada internacional. Consten en el resguard de la imposició lliurada al remitent les condicions generals del servei contractat, on s'estableixen els termes del règim de responsabilitat, i afegeix que, del citat contingut, la part reclamant no pot al·legar ignorància, atès que l'interessat aporta a l'expedient una còpia d'aquest imprès d'imposició, i es pot constatar que la part reclamant no va contractar serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va optar pel servei certificat, al qual s'aplica la indemnització fixa prevista per la normativa de la UPU citada anteriorment (30 DEG + devolució de la tarifa).

En concret, aquesta informació està disponible a les oficines postals, a la pàgina (...) i al telèfon d'atenció a la clientela, i perquè el Col·legi Arbitral tingui coneixement de les característiques de l'enviament objecte de controvèrsia –carta certificada internacional– s'adjunta, com a document núm. 2, una impressió de la pàgina web d'aquesta societat, on es recullen les cobertures, les garanties i els terminis. D'aquesta impressió en destaquem la informació següent: producte: carta certificada, indemnitzacions, pèrdua o extraviament: tarifa abonada + 30 DEG

Setena. L'enviament objecte de reclamació va ser imposat pel reclamant en data 17 d'octu-

bre, amb destinació a la ciutat de (...). Segons les dades disponibles sobre aquest tema, la carta certificada internacional va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destinació en data 23 d'octubre sense que se n'hagi pogut verificar el lliurament a la persona destinatària. Per tant, la societat reclamada, de conformitat amb els preceptes citats en l'al·legació cinquena, va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, i afegeix que el gir no va arribar a ser abonat a la persona interessada ja que, després de passar el 12 de desembre a “Llista”, va caducar el dia 26 de gener de 2019 sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament.

Vuitena. Quant al contingut de l'enviament objecte de controvèrsia al qual fa referència la part reclamant, cal assenyalar que la companyia reclamada no pot conèixer-lo, ja que els enviaments es cursen tancats i, a més, perquè la normativa postal, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució, en prohibeix l'obertura, en establir que els operadors postals han de garantir el secret i inviolabilitat de les comunicacions postals (articles 5 i 6 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal). Amb vista de tot el que s'ha exposat amb anterioritat, la part reclamant no pot acreditar de manera fefaent que l'enviament tingués el contingut que afirma –una càmera de vídeo–, i afegeix que el contingut de l'enviament, sigui com sigui, és irrellevant, atès el règim de responsabilitat aplicable.

La part reclamada aporta una còpia del resguard de l'enviament de l'objecte controvertit, mitjançant la modalitat de carta certificada internacional, per un import de 24,35 €, tramès a la ciutat de (...) i una impressió de pantalla del document denominat “Coberturas, garantías y plazos”, en què es detallen les condi-

cions dels diferents serveis prestats per la companyia reclamada.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de novembre de 2019, a les 12.20 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

No compareixen a l'acte de l'audiència ni la part reclamant ni la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit. Les al·legacions de la part reclamada han estat traslladades correctament a la part reclamant.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, es dona per acabada l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i coadjuven activament en la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

La Llei ha estat objecte de desenvolupament reglamentari que delimita l'abast de la prestació dels serveis postals, els drets i les obligacions dels operadors postals, així com les garanties atorgades a les persones usuàries



dels serveis, que es recullen al Reial decret, pel qual s'aprova el Reglament de prestació dels serveis postals.

Són enviaments postals els que inclouen objectes amb especificacions físiques i tècniques que en permetin, almenys, el trànsit a través de la xarxa postal, d'acord amb la classificació que se'n faci en l'article 13 del Reglament. S'entén per adreça, a efectes postals, la identificació de les persones destinatàries pel seu nom i cognoms si són persones físiques, o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinatàries protegides amb les garanties fonamentals pròpies de les persones usuàries, entre d'altres, garantint el ple respecte al secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, l'obligació de protecció de dades i el compliment dels requisits establerts per la normativa sectorial.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sopesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

En les presents actuacions arbitral, la part reclamant ha manifestat que, amb posterioritat a l'enviament realitzat amb la modalitat de carta certificada internacional i sense assegurança, va comprovar que la compravenda que havia dut a terme mitjançant una plataforma digital era fraudulenta, fet aliè a l'actuació de la part reclamada. Cal posar aquest fet en relació amb la data de la reclamació efectuada davant la part reclamada, la modalitat d'enviament realitzat i que l'enviament va ser lliurat

a l'oficina de canvi del país de destinació, si bé no se n'ha pogut verificar el lliurament a la persona destinatària.

En aquest mateix sentit, i de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la seva facilitat probatòria, tot i la seva irrelevància, no consta acreditat el contingut cert de l'objecte enviat, ni el seu valor, atès que no es van contractar els serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En aquest sentit, la part reclamada va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament, ja que després de passar "llista" aquest va caducar, tal com ha manifestat la part reclamant.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 61,71 €.

La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i amb lliurament al domicili de la part reclamant, per l'import total i per tots els conceptes de 61,71 €, en el termini màxim de quinze dies hàbils a partir de la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en un document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT

LAUDE 211/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, atès que, segons assegura, va oferir-li una sèrie de descomptes indicant-li que corresponien a l'aplicació del denominat (...), quan en realitat li va suposar un canvi en l'empresa subministradora tant del servei elèctric com del gas. La part reclamant sol·licita que es declari estar al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de llum i gas per part de la part reclamant, i afegeix que, per atenció comercial, ha procedit a l'anul·lació de les factures de penalització, però que, pel que fa al consum efectivament realitzat per part del/de la client/a reclamant, no es considera precedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part d'aquest/a. La part reclamada efectua reconvençió per un import de 66,25 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'empresa subministradora, atès que considera que aquesta va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, perquè, segons assegura, va oferir-li una sèrie de descomptes indicant-li que corresponien a l'aplicació del denominat "(...)" quan en reali-

tat li va suposar un canvi en l'empresa subministradora tant del servei elèctric com del gas.

Aporta la còpia d'escrit de la part reclamant, en la qual se l'informa de l'existència d'una quantitat pendent de pagament, per un import de 310,42 €, la còpia de la notificació remesa per la firma reclamada, la còpia de la carta de la part reclamada de data 17 d'abril, la còpia de les factures controvertides i la còpia del correu electrònic, on es manifesta que la persona comercial en cap cas va indicar que era un canvi de companyia elèctrica.

La part reclamant sol·licita que es tingui per efectuat el desistiment, per haver-se sol·licitat dins del període establert, i es declari estar al corrent de pagaments, atès que no es va produir cap consum.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

Primera. Que en data 24 d'octubre la companyia reclamada va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de llum i gas per part de la part reclamant.

Segona. Una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data 27 d'octubre es va activar el subministrament de llum amb (...), i el corresponent al gas amb (...) es va activar el 31 d'octubre.

Tercera. Que tots dos subministraments estan donats de baixa, el 10 de juliol.

Quarta. Pel fet d'haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, estipulada en dotze mesos a comptar des de



la data d'activació, l'empresa reclamada va procedir a emetre una factura de penalització corresponent al subministrament de llum amb ref. (...) i (...) per al subministrament de gas.

No obstant això, donada la reclamació transmesa per part de la part reclamant per mitjà de la seva reclamació, i per atenció comercial, s'informa que s'ha procedit a l'anul·lació d'aquestes factures, mitjançant l'emissió de les factures amb número (...) que s'adjunten a l'escrit.

Cinquena. Que no obstant això, quant al consum efectivament realitzat per part de la part reclamant, no es considera precedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part del/de la client/a, per no haver pagat per aquest consum ni la seva companyia així com tampoc cap altra comercialitzadora.

Aporta la còpia de les factures d'abonament.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per un import de 66,25 €.

La part reclamant, en escrit de data 4 d'octubre, manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada, fonamentant la seva disconformitat en el fet que la companyia reclamada no ha presentat cap factura que justifiqui l'import que li reclama, així com pel fet que, segons assegura, van satisfer l'import de les factures corresponents a la companyia subministradora (...).

Aporta la còpia de les factures emeses per la companyia subministradora (...), amb les dates i els imports objecte de la present controvèrsia.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada, en escrit de data 24 d'octubre, manifesta, en resposta a l'escrit d'al·legacions presentat per la part reclamant, que la quantitat que es demanda a la part reclamant correspon a dues factures de consum de tots dos subministraments, les quals adjunta al seu escrit.

La part reclamant, en escrit de data 3 de desembre, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, atès que considera que l'import que se li reclama en concepte de "prestació dels serveis de manteniment, protecció de pagaments i (...)" correspon a serveis que no va sol·licitar, i afegeix que, al seu entendre, va ser objecte d'un engany, atès que pensava que se l'estava donant d'alta en un (...) del Govern.

La part reclamada, en escrit de data 5 de juliol de 2019, manifesta la seva voluntat de comparèixer per escrit, a causa de la impossibilitat d'assistir a l'audiència a la qual ha estat citada, i formula les següents al·legacions:

Prèvia. En primer lloc, es comunica que, en data 23 de novembre, es va aprovar la fusió per absorció de la companyia (...) ("societat absorbida"), amb CIF (...), per part de la signatura (...) ("societat absorbent"), amb CIF (...), havent quedat presentada la corresponent escriptura de fusió per a la seva inscripció en el Registre Mercantil de Barcelona el dia 31 de desembre, i adquirint des d'aquest moment aquesta última tots els drets i obligacions de la primera.

Per això, sol·licita que d'ara endavant es remetin totes les notificacions referents al present expedient a nom de la signatura (...), i es reitera en les seves al·legacions exposades en el seu escrit anterior. Adjunta al seu escrit la gravació de la contractació i el document contractual no signat per la part reclamant.

S'indica que, una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data 26 d'octubre es va activar el subministrament de llum amb CUPS (...); no obstant això, el subministrament de gas amb CUPS (...) es va activar amb posterioritat, en data 30 d'octubre. Segons es ressenya a continuació, tots dos subministraments consten inactius en l'actualitat amb la seva companyia. Es detalla que el subministrament de llum va causar baixa en data 4 de novembre i que la del subministrament de gas es va fer en data 20 de novembre.

Afegeix que, ateses les discrepàncies que la part reclamant els va transmetre per mitjà de la seva reclamació i a fi de satisfer els seus interessos, en data 9 de juliol 8 es va procedir a l'anul·lació de les factures de penalització generades, una per cada subministrament, per haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, que és de dotze mesos a comptar des de la data de contractació, i no haver rebut sol·licitud de desistiment per part de la part reclamant dins del termini i en la forma escaient, de manera que únicament queda pendent el consum realitzat per aquesta.

Indica per finalitzar que, segons la informació obrant en els seus sistemes comptables en data de 5 de juliol de 2019, existeixen dues factures pendents de pagament, que s'adjunten i que van ser retornades per l'entitat bancària de la part reclamant en diverses ocasions.

Aporta la còpia de les factures controvertides, la còpia de les factures d'anul·lació de les penalitzacions, la còpia del (...) i la gravació de la conversa telefònica de contractació.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per un import de 66,25 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de setembre de 2019, a les 12.10 hores.

Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin conuenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral, degudament convocades, hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que va rebre la visita d'un comercial al seu domicili i que després va rebre una trucada telefònica, i que no ha signat cap contracte, que només va signar algun paper quan van a anar a casa seva, i afegeix que el comercial li va dir que el canvi era per pagar menys, amb la jubilació, així com que no hi havia permanència ni res. Que va dir que sí, i que si no hi estava d'acord es donaria de baixa.

La part reclamant també manifesta que porta aparells auditius, que sap escriure molt poc i que l'ajuda una amiga. Que és una persona gran, que no volia contractar, i que tan bon punt els seus fills se'n van adonar, va dema-



nar immediatament el desistiment, i afegeix que no vol pagar.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos, havent presentat escrit d'al·legacions.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, que consten en les presents actuacions, 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. Els usuaris i usuàries dels serveis que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, veuen protegits els seus drets mitjançant les normes sectorials específiques, normes que cal posar en relació amb les circumstàncies específiques que concorren en les presents actuacions arbitrals, i que posen en entredit que la signatura o acceptació verbal equivalgui a un consentiment contractual vàlid.

II. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret.

La controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb el procediment emprat per la part reclamada per incorporar-la com a clienta seva, i atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament. La part reclamada considera que no procedeix l'estimació de les pretensions de la part reclamant perquè entén que aquesta va prestar el seu consentiment, fet que cal posar en relació, tot i la gravació aportada, amb el contracte aportat, canal (...) número comercial acreditat (...) que no consta signat per la part reclamant. I si bé és cert que la part reclamant no va signar el document contractual aportat, no ho és menys que en les presents actuacions arbitrals també concorren altres circumstàncies significatives que posen en entredit haver-se realitzat un consentiment contractual vàlid.

En primer lloc, la part reclamant es pot incloure clarament en el col·lectiu de les persones consumidores especialment protegides, definides en l'article 121.3 del Codi de consum de Catalunya com aquells col·lectius que per la concurrència de determinades característiques són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum: infants i adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especial. La part reclamant va néixer l'any 1949, és a dir, que en el moment de la contractació tenia la condició de pensionista, de manera que mereix especial protecció. En qualsevol cas, la protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora.

En segon lloc, la tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent per a la persona consumidora, ja que aquesta es troba al seu domicili quan rep la visita inesperada d'una persona comercial que, sovint amb termes poc clars, li ofereix un producte o servei amb el qual no comptava.

En aquest sentit, la part reclamada manifesta que va rebre, per mitjà d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis; actuacions realitzades mitjançant una col·laboradora autoritzada de la part reclamada, que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera, doncs, que l'exercici d'aquesta reconvenció no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

La part reclamant ha manifestat que el canvi contractual realitzat per la part reclamada no es correspon a les manifestacions realitzades per la persona comercial que va actuar en nom de la part reclamada. No consta aportat en les presents actuacions arbitrals cap document acreditatiu de les actuacions realitzades per aquesta persona comercial, de conformitat amb el contracte d'agència realitzat amb la part reclamada.

És per això que la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores atorga un termini de 14 dies per desistir del con-

tracte. Tanmateix, en les presents actuacions arbitrals, hem de tenir present que el que es qüestiona és el consentiment contractual, és a dir, que la part reclamant el prestés sense cap error. Tot apunta al fet que la part reclamant va patir un error obstatiu, és a dir, va pretendre contractar un servei creient que el que feia era millorar les condicions contractuals del que ja gaudia. L'error obstatiu anul·la qualsevol idea del consentiment contractual, de manera que malgrat que el document estigués signat –que no és el cas de les presents actuacions arbitrals, atès que el contracte aportat per la part reclamada no està signat per la part reclamant–, no compleix els requisits del l'article 1261 del Codi civil espanyol, ja que sense consentiment no hi ha contracte.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obstant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

V. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, de conformitat amb la documentació aportada i les manifestacions efectuades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, que la persona comercial acreditada número (...), no va actuar amb la diligència i professionalitat que li és deguda. Es considera que la manca d'aportació de cap document acreditatiu del contingut d'aquesta actuació comercial realitzada a l'empara del contracte d'agència, al domicili de la part reclamant, ha de posar-se en relació amb la vulneració del dret de desistiment, i l'òptim desenvolupament del servei suposadament contractat, fets que cal posar en relació amb allò establert en l'article 1256 del Codi civil, i la càrrega de la prova, la facilitat probatòria i la prova practicada.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del/de la consumidor/a, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. S'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret, considerant una greu irregularitat la pretensió inicial de cobrar per una penalització, i no atendre la petició de revisar l'oferta realment realitzada per un tercer aliè a les presents actuacions arbitrals, canal comercial que va permetre iniciar una sol·licitud de contracció de serveis, de conformitat amb un contracte d'agència, sense que en consti acreditat el compliment d'aquesta informació prèvia al contracte –article 60 del

Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i els fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions arbitrals, i les manifestacions efectuades el dia de l'audiència per la part reclamant, adopta, en dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit de declarar la nul·litat del contracte controvertit i, en conseqüència, anul·lar totes les factures emeses en virtut d'aquest, de manera que la part reclamada s'abstindrà de reclamar qualsevol import derivat del contracte anul·lat.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

La part reclamada donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en el cas que aquesta hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

REQUERIR a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers als quals les hagi facilitat.

LAUDE 212/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, atès que, segons assegura, van oferir-li una sèrie de descomptes, quan en realitat això li va suposar un canvi en l'empresa, i afegeix que ha abonat els consums realitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització. La part reclamada manifesta que va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de gas, i afegeix que, per atenció comercial, ha procedit a l'anul·lació de la factura de penalització, però quant al consum efectivament realitzat per part de la part reclamant, no es considera procedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part del/de la client/a. La part reclamada efectua reconvençió per un import de 33,99 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'empresa subministradora reclamada, atès que considera que aquesta va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, perquè, segons assegura, inicialment es va identificar com a agent de la firma (...), per passar a oferir-li una sèrie de des-

comptes, quan en realitat això únicament li va suposar un canvi en l'empresa subministradora del servei del gas.

Aporta la còpia de les factures controvertides, les cartes de la part reclamada de 12 de setembre i 29 de setembre de 2019, a nom de la part reclamant, en les quals se l'informa de l'existència d'una quantitat pendent de pagament, i la còpia de la carta de la part reclamada de data 26 d'octubre, a l'atenció dels responsables de l'OMIC, que dona resposta a la reclamació inicial presentada per la part reclamant, i en la qual s'efectua la reclamació per un import de 149,68 €, segons la informació obrant als sistemes comptables de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, i una compensació per danys i perjudicis.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

Prèvia. En primer lloc es comunica que, en data 23 de novembre, es va aprovar la fusió per absorció de la companyia (...), per part de la signatura (...), havent quedat presentada la corresponent escriptura de fusió per a la seva inscripció en el Registre Mercantil de Barcelona el dia 31 de desembre, i adquirint des d'aquest moment aquesta última tots els drets i obligacions de la primera.

Per això, se sol·licita que d'ara endavant es remetin totes les notificacions referents al present expedient a nom de la raó social (...).

Primera. Que en data 2 de juliol la companyia reclamada va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud



de contractació de serveis per al subministrament del gas per part de la part reclamant.

Segona. Una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data del mes d'abril es va activar el subministrament de gas amb (...).

Tercera. Que aquest subministrament consta inactiu en la companyia, havent causat baixa en data 12 de setembre per part de la companyia reclamada.

Quarta. Pel fet d'haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, estipulada en dotze mesos a comptar des de la data de contractació, i en no haver rebut sol·licitud de desistiment per la part reclamant dintre del termini i en la forma escaient, es va procedir a emetre una factura de penalització corresponent al subministrament de gas; no obstant això, ateses les discrepàncies que els ha transmès la part reclamant per mitjà de la seva reclamació i per atenció comercial, assenyala que ha procedit a l'anul·lació d'aquesta factura, que adjunta al seu escrit.

Cinquena. Que no obstant això, quant a la resta de factures emeses, la part reclamada no en considera procedent l'anul·lació, perquè existeix un consum efectivament realitzat per la part reclamant i perquè considera que, en cas contrari, es generaria una situació d'enriquiment injust cap a la clienta, pel fet de no haver pagat per aquest consum ni a la seva companyia ni a cap altra comercialitzadora.

Aporta la còpia de la factura d'abonament, per un import de -115,69 €.

La part reclamant, en escrit de data 20 de març de 2019, manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part recla-

mada, fonamentant la seva disconformitat en el fet que, segons assegura, no ha signat cap contracte, ni -afirma- tampoc ha autoritzat el canvi de companyia subministradora.

La part reclamant sol·licita una indemnització per danys i perjudicis per les molèsties generades i les despeses de les quals ha hagut de fer-se càrrec per traslladar-se a la seu de la firma reclamada, pels seus problemes de mobilitat, i que quantifica en 120 €.

La part reclamada, en escrit de data 10 d'abril de 2019, manifesta, en resposta a l'escrit d'al·legacions presentat per la part reclamant, la seva voluntat de reiterar-se en les argumentacions expressades en el seu escrit anterior, i afegeix que una vegada anul·lada la factura de penalització, i segons la informació obrant en els seus sistemes comptables, existeix un import pendent amb aquesta mercantil de 33,99 €.

La part reclamada, en escrit de data 4 de juliol de 2019, manifesta la seva voluntat de comparèixer per escrit, a causa de la impossibilitat d'assistir a l'audiència a la qual ha estat citada, i formula les següents al·legacions:

Primera. Que, en data 1 de febrer de 2019 va rebre notificació de l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge que motiva el present procediment, formulada per la part reclamant, en la qual se l'emplaçava a efectuar les al·legacions que estimés convenientes.

Segona. En compliment del tràmit conferit per efectuar al·legació contra l'anterior reclamació, la signatura reclamada, en data 4 de febrer de 2019, va presentar un escrit mitjançant el qual s'explicava i documentava aquesta reclamació plantejada.

Tercera. Havent rebut citació per a l'audiència que s'ha de celebrar en data 5 de setembre de 2019 amb motiu de la reclamació referenciada, mitjançant el present escrit es mostra la voluntat de comparèixer-hi per escrit, i es reiteren les manifestacions contingudes en els escrits d'al·legacions presentats amb anterioritat.

Aporta la còpia de les factures objecte de controvèrsia.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 33,99 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de setembre de 2019, a les 12.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin conuenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral, degudament convocades, hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que va rebre la visita d'una persona comercial al seu domicili, que era de nacionalitat italiana i tenia una identificació de (...), que li va mostrar factures i els descomptes dels conceptes de les factures que obtindria, i afegeix amb rotunditat que va dir a aquest agent comercial que no volia canviar-se de companyia. La part reclamant afegeix, també, que en el seu moment ja va anar al banc i va pagar 29 €, però que després la part reclamada li va comunicar que encara tenia un deute de 33 €.

També manifesta que la persona comercial li va demanar el DNI, per signar un document que li va ensenyar amb altres noms de les visites a domicili que realitzava. Afegeix que li va explicar que era per poder cobrar la visita atesa la seva intermediació amb l'empresa.

La part reclamant manifesta que sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, i una indemnització per danys i perjudicis, i afegeix que per reclamar va anar a (...), que hi ha anat diverses vegades i que cada viatge li ha suposat 15 € en taxi. També exposa que va anar a la policia autonòmica a (...), que li van dir que, si la part reclamada tenia full de reclamacions, formulés la reclamació i que, si no en disposava, els truqués i es personarien a les oficines.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos, havent presentat escrit d'al·legacions.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, que consten en les presents actuacions, 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. Els usuaris i usuàries dels serveis que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, veuen protegits els seus drets mitjançant les normes sectorials específiques, normes que cal posar en relació amb les circumstàncies específiques que concorren en les presents actuacions arbitrals, i que posen en entredit que la signatura o l'acceptació verbal equivalgui a un consentiment contractual vàlid.

II. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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. En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret.

La controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb el procediment emprat per la part reclamada per incorporar-la com a clienta seva, i atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament. La part reclamada manifesta que va rebre, mitjançant un canal comercial amb el qual manté una relació d'agència, una sol·licitud de contractació, i aporta exclusivament una gravació posterior, i sense que en consti la identificació de cap persona comer-

cial acreditada. Es considera que en les presents actuacions arbitrals també hi concorren altres circumstàncies significatives, que cal posar en relació amb les pràctiques comercials agressives amb les persones consumidores i usuàries, consistents en la realització de visites en persona al domicili de la persona consumidora o usuària, sense respectar el seu àmbit d'intimitat familiar i domèstica.

El fet de trobar-se, de forma sobrevinguda i intempestiva, amb una proposició comercial inesperada que amenaça de prolongar-se – cal remarcar la intrínseca situació de tensió que origina aquest tipus de pràctiques, en les quals la persona consumidora no pren la iniciativa comercial, sinó que és un/a agent comercial qui irromp en el seu àmbit íntim– i que impedeix el repòs i el gaudi de l'entorn domèstic per part de la persona consumidora, pot situar-la davant d'una situació de tensió que li impedeixi valorar amb la tranquil·litat necessària la conveniència de la contractació, i pot ocasionar, fins i tot, una contractació no desitjada amb l'únic objectiu d'acabar amb la situació de pressió i de recuperar la intimitat de l'entorn familiar.

En aquest mateix sentit, i amb l'objectiu prioritari de garantir els interessos econòmics de la persona consumidora afectada, també s'ha d'atendre els supòsits dels articles 92 i següents del (...), que estableixen una sèrie de normes que disciplinen els contractes celebrats fora de l'establiment mercantil. També, en qualsevol supòsit, la protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana del col·lectiu al qual s'integra, i els col·lectius de les persones consumidores especialment protegides –article 121.3 del Codi de consum de Catalunya.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obstant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure

documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable, correspon a la part reclamada acreditar la qualitat de la facturació realitzada, per evitar que de la seva mala praxi se'n derivin despeses per a la persona consumidora, fets que cal posar en relació amb l'anul·lació del càrrec per penalització realitzat, i que un cop anul·lada aquesta factura, es reclama, segons la informació que consta als sistemes comptables de la part reclamada.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció d'aquesta, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. S'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret, considerant una greu irregularitat la pretensió inicial de cobrar per una penalització, i no atendre la petició de revisar l'oferta realment realitzada per un tercer aliè a les presents actuacions arbitrals, canal comercial que va permetre iniciar una sol·licitud de contractació de serveis, de conformitat amb un contracte d'agència, sense que en consti acreditat el compliment d'aquesta informació prèvia al contracte –article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions arbitrals, i de les manifestacions efectuades el dia de l'audiència per la part reclamant, adopta, en dret, la següent:



RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació.

DESESTIMAR la reconvençió formulada, en el sentit que la part reclamada no ha acreditat, de conformitat amb les regles de la distribució de la càrrega de la prova i del principi de facilitat probatòria, la regularitat i la veracitat de l'import reclamat.

DESESTIMAR la petició de danys i perjudicis, per no constar acreditats ni fonamentats.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

La part reclamada donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en el cas que aquesta hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

REQUERIR a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers als quals les hagi facilitat.

TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

LAUDE 99/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que no s'han prestat els serveis contractats amb la diligència professional deguda. Sol·licita l'abonament de 146,85 €. La part reclamada manifesta que s'ha actuat de manera diligent i professional, havent-se realitzat prestacions professionals que no han estat facturades. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que, segons indica, va deixar el seu ciclomotor marca (...) a l'establiment de la part reclamada, per un problema en arrencar el motor prement el botó.

També manifesta que el mateix dia, a la tarda, la part reclamada va efectuar les comprovacions pertinents i va constatar que el fusell estava curtcircuitat i que les bombetes dels intermitents de l'esquerra estaven foses. Afirmar que es va acordar que es canviaria el relé, que prèviament s'havia de demanar a la casa (...), i afegeix que per aquestes tasques va abonar 26,50 €.

Continua exposant que el dia 26 de maig va tornar al taller perquè li canviessin el relé d'intermitents i el fusell de la bateria, i afegeix que aquell mateix dia li van retornar la moto i que va abonar 120,35 € pel servei realitzat. El dia 1 de juny va tornar a deixar la moto al taller ja que li tornava a fallar el mecanisme d'arrencada. Assegura que la part reclamada li va

tornar la moto amb el problema d'arrencada arreglat, però amb el relé novament fos.

Afirma que, al cap de dos dies, el botó d'arrencada va tornar a fallar i que, a més, el seient de la moto no s'obria, per la qual cosa, assegura, no podia posar gasolina. El dia 19 de juny, onze dies després de deixar la moto al taller, afirma que es va veure obligada a retirar-la i a portar-la a un altre taller.

Manifesta que, en aquest segon taller, se li va reparar la moto durant el mes d'agost, que va haver d'abonar només 24,50 €, i afegeix que considera que l'anterior preu, de 120,35 €, era excessiu. Afegeix, també, que va intentar solucionar el problema de manera amistosa amb la part reclamada, sol·licitant la devolució de les dues factures pagades, però que aquesta s'hi va negar.

Aporta la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar error de funcionament de la bateria", la còpia de les factures controvertides, la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "canviar relé d'intermitents i fusell de bateria", la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar circulant en activar el fre, se sent soroll en arrencar, el llum intermitent del quadre a vegades s'encén, es crema el fusell principal per causa desconeguda després de circular uns 30 km", la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar contacte del pany de contacte, no gira clau en posició d'obertura del seient", la còpia del full d'entrada de (...), la còpia de les tres factures d'aquest segon taller i la còpia de diferents correus electrònics.

Sol·licita la devolució de 146,85 €.



La part reclamada, en el seu escrit inicial, efectua les següents al·legacions:

El dia 19 de maig es van mencionar a la factura els possibles conflictes elèctrics detectats i es va avisar del problema dels intermitents i el mòdul elèctric que els controla.

El dia 26 de maig la part reclamant va sol·licitar els treballs per solucionar el problema dels intermitents i se'l va avisar, a la factura, que si tornava a presentar errors, es confirmaria el conflicte elèctric.

El dia 1 de juny la part reclamant va portar la moto perquè tenia un problema d'obertura del seient i no podia posar gasolina. Indica que va desmuntar la moto sencera perquè pogués utilitzar-la per anar a treballar, sense cobrar-li res per aquest servei. Manifesta que va ensenyar a la part reclamant els problemes de la instal·lació elèctrica, fins i tot enviant-li vídeos i fotografies.

Afirma que la part reclamant va demanar-li un pressupost de reparació i que va contestar-li que, en tractar-se d'un problema elèctric, no se'n podia pressupostar el cost, ja que podria superar el valor de mercat de la moto, i el protocol del fabricant aconsella canviar tota la instal·lació elèctrica en aquests casos.

Assegura que no se li van comptar les tres hores del seu temps, per valor de 141,57 €, que es detallen a la factura de 8 de juny, sol·licitant la comprovació del pany i no demanant pressupost.

Que la part reclamant no menciona tots els problemes que se li va dir que tenia la moto en el moment de deixar-la al taller.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 16 de maig de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que va anar en quatre ocasions al taller de la part reclamada, i afegeix que sempre tenia problemes per arrencar la moto a causa del sistema elèctric; que això se solucionava però que al cap de dos dies s'espantava de nou, i manifesta que la seva pretensió és la devolució de 146,85 €, import de les dues factures pagades.

Aporta la còpia d'un escrit d'un segon taller, que es lliura a l'altra part i s'incorpora a les actuacions de l'expedient, amb les manifestacions que conté i que es tenen per reproduïdes.

La part reclamada manifesta que en la segona factura, amb resguard de dipòsit núm (...) s'indica que es detecta cable oxidat i funda cremada i que es deixa desconnectat el relé d'arrencada perquè, circulant, s'activa

el motor d'engegar, amb curtcircuit que afecta la instal·lació elèctrica general, que crea un conflicte i una fallada dels intermitents i crema el fusible principal. I afegeix que es detallen tres hores de mà d'obra de cortesia, de desmuntatge de la motocicleta. En aquest moment, la part reclamant manifesta que va pagar, i que es va emportar la moto sense arrencar, amb el seient que no s'obria.

La part reclamada manifesta que primer els va arribar la motocicleta per un problema d'intermitents, que després va tornar perquè el relé dels intermitents es va cremar i es van canviar el relé i el fusible, i afegeix que s'havia de comprovar la instal·lació elèctrica, que és el que detallen les marques en el seu protocol.

La part reclamada explica que, segons el que s'ha comentat anteriorment, la part reclamant va anar-hi una tarda perquè el motor d'arrencar s'havia activat automàticament, que se li va desconnectar el relé per poder circular, perquè si no es cremaria a causa de l'activació constant del motor d'arrencar. Que al dia següent es va desmuntar la moto i que el cable estava cremat i per això no es podia obrir el seient. Que el protocol de l'empresa fabricant indica que cal canviar la instal·lació elèctrica i que això era més costós que el valor venal de la moto.

La part reclamada sol·licita la desestimació de la reclamació.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la motocicleta és de l'any 2002, amb un quilometratge de 34.519 km. En aquest moment, la part reclamada manifesta que es van fer quatre visites al taller i que per les visites següents no es va cobrar cap import. Afegeix que es va lliurar un vídeo del desmuntatge de la moto i que

no està en possessió de cap de les parts en aquest moment, i hi ha discrepància de les parts sobre la bateria i els intermitents en la primera factura.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, l'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant respecte de l'actuació professional de la part reclamada, fet que cal posar en relació amb les factures presentades per la part reclamant i amb les reparacions efectuades per un tercer en el seu vehicle, per entendre que són conseqüència directa d'una defectuosa prestació del servei en la intervenció de la part reclamada, en no realitzar els treballs contractats de forma diligent.

L'existència de la suposada mala praxi professional en el cas present només resulta de la mera manifestació de la part reclamant i de l'escrit d'un tercer taller de data 10 de maig de 2019, aportat per la part reclamant a l'acte de l'audiència, sense cap altre element probatori que pugui ser considerat per aquest òrgan arbitral als efectes d'emetre una resolució imparcial i fonamentada per estimar la reclamació.

Analitzades per l'òrgan arbitral les factures objecte de la present controvèrsia, així com els diferents resguards de dipòsit del vehicle, amb les indicacions que contenen, fets que cal posar en relació amb la descripció dels treballs realitzats a les factures corresponents, i amb les observacions de deixar constància de les possibles necessitats de manteniment a realitzar atesa l'antiguitat del

vehicle i la necessitat del manteniment de les diferents peces, l'òrgan arbitral arriba a la conclusió que la part reclamada va fer una correcta actuació en el vehicle quan aquest va entrar al taller, advertint de la possible necessitat de revisar la instal·lació elèctrica, fet que cal posar, necessàriament, en relació amb l'antiguitat del vehicle i l'esgotament de la vida útil de les diferents peces.

En aquest sentit, consten acreditades en les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb les diferents ordres de reparació i resguards de dipòsit del vehicle, les actuacions realitzades i facturades, fets que cal posar en relació amb el document aportat per la part reclamant en l'acte de l'audiència, amb les manifestacions que conté i que es tenen per reproduïdes, i amb la descripció de la intervenció realitzada, però que no permeten establir un nexa causal amb l'actuació de la part reclamada, i la descripció de treballs que contenen les factures aportades de dates 20 de juny, 22 de juny i 24 d'agost. Cal tenir en compte, també, l'antiguitat del vehicle i que no es poden conèixer les circumstàncies del seu manteniment, atès que no ha estat aportada cap prova pel que fa a això.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 17/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va dipositar un pantaló perquè presentava una taca superficial de lleixiu, i assegura que en el moment de recollida la peça presentava un esquinçament a la roba. Sol·licita l'abonament de l'import del cost del pantaló, 80 €. La part reclamada manifesta que la peça de roba presentava una taca de lleixiu, que no hi ha cap altra manera d'eliminar-la que no sigui cobrint-la mitjançant el tintat de la peça, i assegura que el procediment de tintatge és agressiu per a la roba, i que així se li fa saber a la part reclamant. Ofereix el pagament del 25 % del valor de compra dels pantalons objecte de la present controvèrsia.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va dipositar uns pantalons a l'establiment de la firma reclamada perquè es realitzés un servei de tenyit de la peça, ja que aquesta presentava una taca superficial de lleixiu, i afegeix que en el moment de recollida el pantaló presentava un esquinçament a la roba.

També manifesta que va parlar amb la persona responsable de l'establiment, a qui va demanar que esmenés l'esquinçament o bé que li retornés l'import que li havia costat el pantaló en el moment d'efectuar-ne la compra, i afegeix que la persona que la va atendre va assumir la responsabilitat de l'establiment i li va assegurar que arranjarà la peça i que li seria retornada en les mateixes condicions. Indica que, un cop transcorreguts quatre mesos, va decidir iniciar la reclamació, atès que

no havia rebut cap resposta per part de la botiga per retornar-li la peça o bé l'import que li havia costat.

La part reclamant també manifesta que en cap moment se la va informar dels riscos que suposava el procés de tenyit.

Sol·licita l'abonament de l'import del cost del pantaló, 80 €.

La part reclamada manifesta que accepta l'arbitratge proposat, i afegeix que la peça de roba presentava una taca de lleixiu, i que no hi ha cap altra manera d'eliminar-la que no sigui cobrint-la mitjançant el tintat de la peça. Assegura que el procediment de tintatge és agressiu per a la roba, i que així es fa saber a la seva clientela.

Finalment, assegura que, tot i saber els riscos que suposava el procés de tintatge, aquesta era l'única opció que tenia la part reclamant per poder utilitzar els citats pantalons.

La part reclamada s'ofereix a efectuar el pagament del 25 % del valor de compra dels pantalons objecte de la present controvèrsia.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 24 de gener de 2019, a les 12.00 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.



A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada, representada pel senyor (...).

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, que presenta els components de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia i sol·licita a ambdues parts que, en la mesura del possible, procurin d'arribar a un acord, per tal d'assolir una finalització de les actuacions arbitral mitjançant laude de conciliació.

En aquest moment, la part reclamada manifesta que s'ofereix a retornar a la part reclamant el 50 % del preu i l'import del servei, i en aquest moment la part reclamant manifesta que accepta l'ofertament que li sigui abonat l'import de 40 €, així com els 18 € del servei.

Es dona per finalitzada l'audiència, i s'acorda recollir l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el laude.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

II. L'aplicació d'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat l'obligació d'atenir-se a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apareixi motius per oposar-s'hi.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, amb vista de les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per les parts, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant l'import total de 58 €, per tots els conceptes. La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import. La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

LAUDE 82/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que no es va fer correctament el procés de neteja d'un vestit de núvia, i sol·licita que se li reintegri el preu del vestit, que valora en 1.800 €, l'import abonat pels serveis i 500 € en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que s'ha intentat canviar el folre i que ha ofert l'opció de tenyir el vestit.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, atès que la considera responsable del deteriorament sofert en el seu vestit de núvia, que havia deixat en custòdia a la tintoreria de la part reclamada perquè aquesta procedís a efectuar un servei de neteja en sec. En el moment, de recollida del vestit va observar que aquest havia resultat encongit i decolorat, i que havia quedat malmès en el seu encaix. També manifesta que aquest fet no li ha permès realitzar les fotografies posteriors a la boda.

Aporta còpia del tiquet-factura del servei realitzat i diverses fotografies del vestit.

Sol·licita que se li reintegri el preu del vestit, que valora en 1.800 €, l'import abonat pels serveis i 500 € en concepte de danys i perjudicis.

La part reclamada, en escrit presentat de data 5 de juliol, actuant en el seu nom el gerent de la societat, (...), manifesta l'acceptació de l'arbitratge, tot assenyalant que en les actua-

cions que es duguin a terme davant aquesta Junta serà representant la (...). No efectua cap aportació documental addicional.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 2 de maig de 2019, a les 10.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada d'aquesta audiència en data 27 de març de 2019, havent-se lliurat l'enviament al (...), i en qualitat de persona empleada.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental proposada, que consta en l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i en la seva pretensió inicial, i afegeix que no aporta còpia de la factura de la compra del vestit en aquest moment de la vista.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra el vestit de núvia, del qual l'òrgan arbitral pren coneixement i l'examina.



La part reclamant exposa que el vestit el va recollir una amiga i que no el va poder utilitzar per fer-se fotografies de boda, i afegeix que ella era a (...), que no ha tornat a utilitzar el vestit i que està tal com es va recollir.

També manifesta que la part reclamada li va oferir canviar l'encaix, però que ella volia aquest mateix, que també se li va dir que es podia tenyir i que està encongint, i afegeix que el vestit era nou, que va contactar amb la cadena i que la botiga no li va contestar mai, que la boda es va celebrar el dia 30 de setembre, i que es va portar a rentar posteriorment. Manifesta que era un regal dels pares i que no es va poder fer les fotografies posteriors, i afegeix que va anar moltes vegades a la botiga i que no l'han atès correctament, havent perdut dies de feina.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, i havent estat correctament notificada de la celebració d'aquesta audiència, ja que es va lliurar l'enviament al (...), i en qualitat de persona empleada.

La part reclamant, en data 6 de maig de 2019, i atenent el requeriment efectuat per l'òrgan arbitral, presenta un escrit amb la factura i el comprovant de pagament del vestit de núvia objecte de la present controvèrsia, per un import de 1.740 €.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral, 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. La legislació preveu que poden ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades per les persones consumidores. Entre aquestes, s'hi inclouen les empreses dedicades a la neteja, la conservació i el tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics, havent d'expedir la prestadora del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça un resguard en què figuraran, entre d'altres, les observacions que es consideri necessari especificar per part de la persona usuària o de la prestadora del servei, respecte del color bàsic i l'estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat. En aquest sentit, i en relació amb la peça objecte de controvèrsia, hi consta "taques", sense definir, fet que cal posar en relació amb l'estat del vestit un cop feta la neteja.

En les presents actuacions arbitral consta acreditat que es va contractar un servei de neteja d'un vestit de núvia, objecte de la present controvèrsia (i altres peces), i que aquesta peça va ser deteriorada, fet que no és controvertit, de conformitat amb les mani-

festacions realitzades per la part reclamada en l'apartat d'observacions del full oficial de reclamació; vestit que va ser adquirit per un import total de 1.740 €.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant ha aportat proves suficients de l'adquisició inicial, del preu satisfet i de l'antiguitat de la peça, fets que cal posar en relació amb l'ofertament realitzat per la part reclamada.

L'òrgan arbitral ha pogut examinar la peça, i aquest examen visual ha estat decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria. Es determina que el dany concret consisteix en el deteriorament de la peça, que la fa inutilitzable, deteriorament que s'atribueix al procés de rentat, per manca de diligència en aquest procés, i del qual es requereix un nou procés de neteja i un arranjament adequat per a l'ús.

Tot i així, a l'hora de compensar la part reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, atès que s'indemnitzarà el 60 % del valor de compra, que segons la factura és de 1.740 €, tenint en compte la seva utilització. També es

retornarà el cost del servei abonat per la part reclamant, sense que es consideri acreditada la pretensió de danys i perjudicis, que es desestimen.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència i l'examen visual de l'objecte controvertit, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació formulada per la part reclamant, en el sentit que la part reclamada l'indemnitzarà amb la quantitat total i per tots els conceptes de 1.164 €.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

DESESTIMAR la pretensió de danys i perjudicis.



LAUDE 7/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li han efectuat cobraments indeguts, havent realitzat múltiples reclamacions i havent donat de baixa una línia que no havia sol·licitat. Sol·licita que s'anul·li el deute reclamat erròniament i que li sigui abonada una anualitat del servei (...), així com allò corresponent als danys i perjudicis per la pèrdua de temps i l'assetjament intimidatori. La part reclamada manifesta que la reclamació del servei de fibra no va poder ser resolta perquè la part reclamant no es trobava al domicili, i considera que la compensació no li correspon. També manifesta que la part reclamant està al corrent de pagaments.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que, després de donar-se de baixa d'un servei contractat amb la part reclamada, aquesta li seguia cobrant mensualment l'import de 17,41 €, i afegeix que després de diverses reclamacions *online* a la part reclamada per un mal funcionament dels serveis, va decidir donar-se de baixa. Manifesta que va realitzar la comunicació de la baixa mitjançant un burofax en què demanava la baixa del servei d'Internet i del telèfon fix, efectuant una explicació detallada de les incidències de la present controvèrsia, i afegeix que també va ser donada de baixa la línia de telefonia mòbil que no havia sol·licitat, i que el 16 de setembre, després de reclamar el descodificador durant tot l'any anterior i després d'haver sol·licitat ja la baixa, li va arribar l'aparell a través de l'empresa de missatgeria.

Destaca, a més, que va intentar posar-se en contacte de forma reiterada amb el departament d'atenció a la clientela de la part reclamada, i que li va resultar impossible, i afegeix que ha rebut cartes i trucades telefòniques intimidatòries.

Aporta la còpia de les factures controvertides, el tiquet d'enviament mitjançant (...), la reclamació de la línia mòbil, la còpia del paper acreditatiu de l'enviament del descodificador a través de (...) de data 16 de setembre, la còpia del burofax enviat a la part reclamada i la còpia de la carta rebuda de (...), amb data de 26 de maig.

Sol·licita que s'anul·li el deute reclamat erròniament, que li sigui abonada una anualitat del servei TV (...), servei que mai va tenir en no disposar del descodificador, la devolució dels sis mesos abonats durant els quals no va funcionar correctament el servei contractat i el reemborsament de 13,26 € corresponents al cost del burofax, així com danys i perjudicis per la pèrdua de temps i l'assetjament intimidatori per part de l'empresa (...).

La part reclamada efectua les següents al·legacions inicials:

- a) Que el suport tècnic de la part reclamada va rebre una notificació per falta de servei de fibra al domicili de la part reclamant el dia 5 de juliol. Afirma que no va ser possible realitzar les proves corresponents en aquesta adreça, ja que la part reclamant no es trobava al domicili.
- b) Que posteriorment a la data indicada no li consta cap altra notificació, per la qual cosa la part reclamada entén que no escau cap compensació.

c) Que en relació amb el servei de televisió, indica que està actiu des de l'any 2013.

d) Que confirma que el mes de maig es va fer una nova oferta comercial a la part reclamant per modificar el descodificador. No obstant això, indica que la part reclamant ha pogut seguir fent ús del descodificador antic fins a la recepció del nou.

e) Assenyalava que no té constància que la part reclamant hagi notificat cap incidència amb el descodificador vell, per la qual cosa entén que no escau la compensació.

f) Que l'octubre va facturar el descodificador per un import de 84,96 €, que aquest abonament es va efectuar al compte corrent (...) i que va ser utilitzat per minorar l'import pendent de pagament existent.

g) Indica que les factures posteriors a la sol·licitud de baixa tant del telèfon fix com de la fibra corresponen al pagament a terminis del dispositiu (...), adquirit el dia 15 de setembre de 2015 per la línia (...). A més, afirma que la línia anterior va ser desactivada el 24 d'abril per facturació pendent de pagament, a la qual es va aplicar la totalitat de les quotes que faltaven per pagar.

h) wManifesta que la part reclamant té pendent de pagament la quantitat de 308,45 €, que corresponen a les quotes i consums realitzats fins a la desactivació dels serveis, i formula reconvençió.

Aporta una còpia de les factures controvertides.

La part reclamada, en data 15 de març, també manifesta haver realitzat un abonament per un import de 102,77 €, i afegeix que la part reclamant té un pagament pendent de 224,52 €, del qual s'efectua reconvençió.

La part reclamada, en data 12 de desembre, també manifesta que la reclamació del servei de fibra no va poder ser resolta perquè la part reclamant no es trobava al domicili, i afegeix que després no va ser notificada cap altra incidència, per la qual cosa considera que no escau per aquest motiu cap compensació, així com que es va fer un abonament de 102,77 €.

També manifesta que la part reclamant està al corrent de pagaments.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 17 de gener de 2019, a les 11.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, representada pel seu fill, el senyor (...), amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que actualment no és client de la part reclamada, i afegeix que va donar-se de baixa al juliol de l'any 2016. Efectua a continuació una explica-



ció detallada de les múltiples reclamacions formulades, trucades i escrits, fent especial menció de les variacions dels imports reclamats, i afegeix que ho considera positiu i acreditatiu dels errors de la part reclamada, i que està satisfeta que finalment es reconegui que està al corrent de pagaments.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra l'aparell router, del qual l'òrgan arbitral pren coneixement i l'examina, i acredita que està intacte, empaquetat, sense obrir i en condicions de ser retornat, tal i com es va rebre per correu, sense desembolcar. La part reclamant afegeix que li va ser lliurat tres dies després d'haver-se donat de baixa. També manifesta que va voler tornar el router amb un sobre que li va ser lliurat i que mostra a l'òrgan arbitral, però que no li ho van acceptar perquè li van dir que el lliurament estava caducat.

També manifesta que reclama l'exclusió de les llistes de morosos, i afegeix que va patir i pateix molt per les trucades telefòniques i cartes amenaçadores per un deute que actualment no es reclama, i considera aquesta coacció mitjançant múltiples trucades un assetjament intimidatori, motiu pel qual demana indemnització per danys i perjudicis.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels

temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contra-prestacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral consten acreditats els errors de facturació, els abonaments efectuats i les modificacions dels imports reconventionals realitzats per la part reclamada.

En el mateix sentit, no consta acreditat, tal i com correspon a la part reclamada, i de conformitat amb el principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap supòsit que li permeti justificar la manca de celeritat en la tramitació de les reclamacions efectuades, fet que s'acredita ja en l'escrit inicial de reclamació, carta amb data 26 de maig, efectuat per encàrrec de la part reclamada, i requeriment al pagament d'un suposat deute que finalment s'ha considerat erroni.

VI. De la petició de danys patrimonials per incompliment de la relació contractual i d'indemnització per danys morals, aquest òrgan arbitral considera que els danys patrimonials no consten acreditats ni provats, ni es donen els requisits exigits segons la normativa aplicable.

En les presents actuacions arbitral, però, sí que es considera que s'han produït danys morals a la part reclamant que han de ser objecte d'indemnització, per les molèsties i neguits ocasionats: trucades telefòniques reiterades i interminables al servei d'atenció a la clientela sense ser ni tan sols tramitades les peticions realitzades, interposició d'escrits, cobraments indeguts, neguit familiar, i aparell de router lliurat a la part reclamant amb posterioritat a la data de la baixa de la relació comercial i que ha custodiat amb plena diligència, de conformitat amb l'examen ocular realitzat a l'acte de l'audiència.

La indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada, malgrat les reiterades queixes formulades.

També consta acreditat en les presents actuacions arbitral que la part reclamada no va fer cap aclariment a la part reclamant malgrat les múltiples trucades i requeriments formulats, i va procedir a tallar-li el servei telefònic, sense que consti acreditat ni tan sols que la part reclamada hagi respost al requeriment efectuat.

Que la part reclamada no tramités les reclamacions i adequés la facturació de la relació contractual als serveis realment prestats és



contrari a les mínimes normes de diligència i professionalitat, errors en la facturació que van ser rectificats per la part reclamada amb posterioritat, mitjançant els abonaments realitzats. Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest òrgan arbitral que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 200 €.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la petició de danys morals derivats de l'incompliment contractual, entenent aquest òrgan arbitral que han de quantificar-se prudencialment en la suma total i per tots els conceptes de doscents euros (200 €).

La part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de doscents euros (200 €), que corresponen a la indemnització per danys morals.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de cinc dies des de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

Es tenen per efectuats els abonaments de la part reclamada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments.

La part reclamada, en un termini màxim de quinze dies des de la notificació del present laude, retirarà del domicili de la part reclamant, i sense cap despesa per a la part reclamant, els equips que es troben en la seva possessió. Si un cop passat aquest termini no s'han retirat, es considerarà que els equips han estat abandonats.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en cas que aquesta hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

DEIXAR constància de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, de la qual cosa no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la seva utilització, de conformitat amb la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març.

LAUDE 18/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que l'operador reclamat pretén efectuar-li un cobrament indegut pels serveis no rebuts i facturats durant el desplaçament que va dur a terme a l'estat d'Ucraïna. Sol·licita abonar només els serveis realment consumits. La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, i afegeix que aquest procediment garanteix l'autenticitat de les factures emeses. Efectua reconven-ció per un import de 4.338,97 €, i afegeix que 2.570,04 € corresponen a ingressos en efectiu realitzats al compte bancari de la part reclamant per compensació de factura, que finalment no ver ser abonada.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbi-tral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que considera que l'operador reclamat pretén efectuar un cobrament indegut pels serveis no rebuts i facturats durant el desplaçament que va dur a terme a l'estat d'Ucraïna, i afegeix que amb anterioritat a la realització del desplaçament va efectuar una consulta amb les persones operadores de la companyia reclamada, que li van assegurar que tindria el servei de roaming activat al país que es disposava a visitar. Afirm-a que en data 25 de desembre va rebre una trucada de part de la companyia amb la qual se la va informar que l'import de la factura pels serveis consumits durant el seu desplaçament ascendia a 3.100 €, xifra que, sumant-hi els impostos indirectes i altres apartats, era d'uns 4.300 €.

Indica que, quan va retornar, el 22 de gener, va endegar tres incidències pels fets descrits, i efectua una explicació detallada de les di-ferents respostes rebudes per les diferents persones operadores que el van atendre al servei d'atenció a la clientela de la companyia reclamada, en les quals, segons assegura, van assumir la responsabilitat en la generació de la problemàtica descrita anteriorment i es van comprometre inicialment a efectuar-li un reemborsament total de l'import de la factura ressenyada (4.330 €). Afegeix que, com que no va rebre cap mena d'abonament, va efec-tuar una segona reclamació, i li van respondre que l'import de l'abonament seria inferior a la quantitat girada en factura (3.440 €), i que finalment l'abonament efectiu va quedar fixat en uns 2.440 €, segons la tarifa aplicable al territori visitat.

Finalment, assegura que la gran majoria dels conceptes que se li van carregar per la uti-lització del servei de roaming i la connexió a Internet es van produir a altes hores de la matinada, moment en què assegura que es trobava dormint.

La part reclamant, en l'escrit de data 12 de maig, mostra el seu desacord amb les argu-mentacions presentades per l'operador, en què li reclama l'abonament d'un import total de 4.548,61 €, i afegeix que en les hores as-senyalades dels consums que s'enumeren no estava en disposició d'utilitzar el seu terminal. Si bé admet que seria possible que hagués utilitzat els serveis ressenyats, igualment posa en dubte la veracitat de les argumentacions presentades per l'operador, vista l'actuació portada a terme per aquest.

La part reclamant, en escrit de data 20 de juliol, manifesta haver rebut tot un seguit d'amen-ces d'iniciar accions legals per part de la part reclamada en cas que no efectui el retorn de la



quantitat de 2.440 € que l'operador reclamat va ingressar en el seu compte bancari, i afegeix que admet que l'operador reclamat va procedir a efectuar el citat ingrés de manera voluntària, donant per fet que el reclamant estava d'acord amb la quantitat d'uns 4.330 € que aquest li exigia com a pagament de la factura objecte de la present controvèrsia. A continuació, manifesta la seva disposició a retornar la citada quantitat un cop l'operador procedeixi a esmenar la factura que li reclama per uns consums que no reconeix.

La part reclamant, en escrit de data 14 de setembre, manifesta que es reitera en el fet que l'operador va procedir a efectuar el citat ingrés de manera voluntària, i de la mateixa manera continua insistint que no reconeix com a propi el deute per la diferència (1.900 €) entre la quantitat total d'uns 4.330 € que l'operador li exigia com a pagament de la factura objecte de la present controvèrsia i la quantitat abonada efectivament per l'operador en el seu compte bancari (2.440 €).

La part reclamant sol·licita abonar només els serveis realment consumits.

La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, i afegeix que aquest procediment garanteix l'autenticitat de les factures emeses i ofereix a la clientela la garantia que els consums que hi apareixen reflectits han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei ofert per l'operador.

En aquest sentit, manifesta que es va informar la part reclamant que el trànsit registrat de consum va ser realitzat a Ucraïna, havent-se escollit la tarifa més avantatjosa tenint en compte que es tracta d'un servei de roaming.

Indica que, seguidament, se la va informar que s'havien emès dos abonaments per un import de -2.401 € i -127,03 € que se li havien ingressat en el compte bancari; no obstant això, manifesta que la part reclamant va decidir retornar la totalitat de la factura reclamada per l'operador.

Remarca que, en conseqüència, en l'actualitat la part reclamant té un import pendent de pagament de 4.338,97 €, impostos indirectes inclosos.

Així mateix, manifesta que un cop comprovats els fets que descriu la part reclamant en el seu escrit inicial, la posen en coneixement que, en data 28 de gener i 11 de febrer, se li van realitzar dos abonaments per un import de 127,03 € i 2.443,01 €, respectivament (IVA inclòs), en el seu Compte Client, en concepte de (...) cobrat en la factura (...) reclamada.

Tanmateix, recorda a la part reclamant que els abonaments abans esmentats van ser realitzats mitjançant transferència bancària, per la qual cosa en retornar la factura reclamada ha quedat un import pendent de 4.338,97 € (IVA inclòs), corresponent a les factures emeses des del 22 de gener fins al 22 d'abril, quantitat per la qual efectua petició expressa de reconvençió.

La part reclamada aporta una còpia de les factures a les quals fa esment en els paràgrafs anteriors:

Núm. fra.	Data de facturació	Import total (IVA inclòs)
(...)	22/01/17	4.330,77 €
(...)	22/02/17	74,05 €
(...)	22/03/17	74,32 €
(...)	22/04/17	75,45 €

Factures rectificatives:

Núm. fra.	Data de facturació	Import total (IVA inclòs)
(...)	11/02/17	-2.443,01 €
(...)	28/01/17	-127,03 €

Sol·licita, mitjançant reconvençió, que la part reclamant li aboni 4.338,97 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 31 de gener de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

En l'acte de la vista oral compareix la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat l'assistència i ha presentat un escrit d'al·legacions.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta en l'expedient, i fan les manifestacions tant per iniciativa pròpia com per respondre a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral. L'acte de la vista ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant explica que no ha pagat la factura reclamada per l'operador i que sí que va rebre l'ingrés de l'abonament de 2.443.01 €, i que aquests dos fets són no controvertits. Continua assenyalant que està disposada a retornar l'ingrés i a pagar el que li pertoqui.

Afegeix que és un pensionista i que no es pot permetre fer aquest pagament. Detalla els consums anteriors de telèfon que tenia, que eren aproximadament d'uns 74 €, i explica que els imports podien variar com a màxim en uns 20 €, però que no podien arribar als 4.330,77 €. Considera que això ha estat produït per una mala informació per part de la companyia telefònica, que li va indicar, sobre el servei de roaming i durant una trucada prèvia per personal de (...), que l'ús a (...) era lliure, com si fos territori de la UE. Reitera que, per tot el que ha exposat anteriorment, està d'acord a tornar l'abonament de 2.443,01 €, però no a pagar tota la resta de l'import del consum telefònic.

Manifesta que, de l'experiència anterior amb el servei telefònic, tenia la noció de l'existència de preavis quan s'arriba a un import entorn als 60 €, i que en aquest cas se'l va avisar després de Nadal, i que per a ella va ser un ensurt. Que no ha rebut cap carta de reclamació de morositat. Que ha canviat de mòbil i que no hi ha manera de comprovar l'avís, però que sí que hi ha una gravació de converses en poder de la part reclamada.



Afegeix que també va rebre un abonament de 127,03 € el 28 de gener, corresponent a una bonificació del període del 22 de novembre al 21 de desembre, i que se li va tallar la línia per falta de pagament.

Preguntat pel Col·legi Arbitral si era la primera vegada que anava a Ucraïna, manifesta que està casat i que la seva dona és d'aquella nacionalitat, que hi viatja una vegada a l'any i que aquest problema no l'ha tingut ni abans ni després. Que no va dur-hi mai el mòbil, abans, que era la primera vegada, i que el mòbil no l'utilitza cap altra persona perquè hi té codificat l'accés amb número secret.

Preguntat pel Col·legi Arbitral si va utilitzar Internet a Ucraïna, respon que amb mesura, que després no el va tornar a utilitzar, mentre que a la pregunta de si tancava el mòbil quan anava a dormir, explica que de vegades sí i en altres ocasions, no.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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 ha 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant va rebre dues transferències bancàries de la part reclamada, per abonar un import suposadament pagat en una factura que va ser rectificada però que no va ser realment pagada, atès que la part reclamant no va atendre el pagament, que va ser retornat per la seva entitat financera. Les citades transferències sumen un total de 2.570,07 €, import que ha de ser objecte de devolució per la part reclamant, atès el seu caràcter d'apropiació indeguda i sense que formi part de la controvèrsia respecte a la facturació realitzada.

En relació amb l'objecte de controvèrsia en les presents actuacions, aquest és l'import total de la factura de data 22 de gener, de 4.330,77 €, i el seu import parcial, de 3.518,82 €, facturat en concepte de navegació roaming i altres conceptes. Havent acceptat la part reclamada modificar aquest import en 2.443,01 €, això suposa deixar l'import total de la factura objecte de controvèrsia en 1.887,76 €.

La part reclamant ha manifestat en l'acte de l'audiència que va sol·licitar informació a l'operador reclamat amb caràcter previ a la realització del viatge, cosa que cal relacionar amb el fet que la decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció de la persona consumidora, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. Però també cal relacionar-ho amb les mani-

festacions realitzades per la part reclamant de desplaçar-se anualment al país de destí atès el seu matrimoni, considerant que pot ser co-neixedora dels serveis oferts per la part reclamada, motiu pel qual també és possible que no s'hagi tingut la diligència que és exigible a la part reclamant en la custòdia del terminal i el seu ús per part de terceres persones, o de no donar per finalitzades possibles connexions voluntàries. En aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que procedeix estimar el 50 % de l'import reconvençional i que es correspon a consums, per un import total i per aquest concepte de 943,88 €.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, i per unanimitat, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reconvençió, reconeixent el dret de la part reclamada que li sigui abonada per la part reclamant, i per tots els conceptes que se'n deriva de les presents actuacions, la quantia de 3.513,95 €.

La part reclamant abonarà a la part reclamada la quantitat mensual de 146,41 €, durant un termini de 24 mensualitats.



LAUDE 55/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, per un error comès per algun dels agents de la part reclamada en introduir les seves dades en el moment de la formalització del contracte de serveis, no pot operar de cap manera perquè l'operador argumenta que la part reclamant no hi té potestat per no ser-ne la titular. Afegeix que no té constància dels conceptes que se li estan cobrant i que tampoc té l'opció de donar-se de baixa del contracte, ja que no hi ha cap fitxa de client/a associada al seu número de DNI. Tampoc pot operar com a persona titular del contracte, donar serveis de baixa, ni tramitar la portabilitat i donar-se d'alta en cap dels portals de l'operador reclamat perquè el seu número de DNI no està relacionat amb cap contracte. Sol·licita que la part reclamada resolgui l'error en les seves bases de dades, així com una compensació pel neguit i les incomoditats causades arran de la incapacitat de resoldre un problema que clarament ha estat causat per la part reclamada. La part reclamada manifesta que la pretensió ja ha estat atesa.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, per un error comès per algun dels seus agents en introduir les seves dades en el moment de formalització del contracte de serveis. Afegeix que va formalitzar el seu contracte amb l'operador en data de 27 de gener, per via telefònica i amb enregistrament de la trucada, on indicava el número de DNI correcte i el seu nom.

Remarca que, actualment, els números de telèfon dels quals va efectuar la portabilitat cap a la companyia reclamada (...) apareixen a nom de (...) amb DNI (...) qui, segons sembla, era una antiga inquilina de la mateixa finca.

Continua exposant que, segons el parer d'una de les moltes persones teleoperadores que la van atendre, el problema pot haver estat motivat en el moment d'efectuar l'alta, quan, en registrar l'adreça postal, es podrien haver copiat les dades d'una clienta anterior que vivia a la mateixa finca, i afegeix que, com a conseqüència del citat error, no pot operar de cap manera perquè l'operador argumenta que la part reclamant no té potestat per fer-ho, per no ser-ne la titular.

Indica, també, que no rep les factures corresponents als consums de les citades línies en servei i que, per tant, no té constància dels conceptes que se li estan cobrant, i que tampoc té l'opció de donar-se de baixa del contracte, ja que no hi ha cap fitxa de client/a associada al seu número de DNI.

Igualment, subratlla que tampoc pot operar com a titular del contracte, donar serveis de baixa, ni tramitar la portabilitat i donar-se d'alta en cap dels portals de l'operador reclamat, perquè el seu número de DNI no està relacionat amb cap contracte. Indica a continuació que va optar per interposar una reclamació contra l'operador, tres mesos abans de la present, sense que hagi tingut èxit, ja que assegura que no ha rebut cap resposta de l'empresa.

La part reclamant, en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamada, manifesta la seva disconformitat amb les argumentacions presentades per l'operador, atès que, al seu entendre, no té en compte les seves indicacions ni tampoc dona resposta a les seves pretensions.

Seguidament reitera que la seva queixa no està relacionada amb un error en la facturació, sinó amb un error comès a l'hora d'introduir les seves dades en la seva fitxa de client/a, en la qual apareix associat un número de DNI incorrecte, com afirma que es pot comprovar en els documents que adjunta, on reafirma que apareix com a titular, però que, en canvi, el DNI associat es correspon amb el de la senyora (...).

Finalment, adjunta al seu escrit la darrera factura descarregada procedent de la firma reclamada, amb data d'emissió d'1 d'abril, en què es pot comprovar que les dades continuen incorporant un número de DNI que no es correspon amb el seu (del qual també adjunta una còpia). Afegeix que el nom de la senyora (...) apareix com a destinatària de la factura, i assegura que no hi té res a veure, amb ella.

Sol·licita que la part reclamada procedeixi a posar-se en contacte amb ella per tal de resoldre el que considera que és una errada en les bases de dades, que li està implicant, com a client/a, nombrosos problemes de gestió, així com el pagament de serveis que no li interessen i que preferiria haver donat de baixa en el seu moment. Sol·licita també una compensació pel neguit i les incomoditats causades arran de la incapacitat de resoldre un problema que clarament ha estat culpa de la part reclamada.

La part reclamada manifesta en el seu escrit inicial que, un cop revisats els fets plantejats per la part reclamant en el seu escrit inicial, ha verificat en els seus sistemes informàtics que aquesta és la titular del (...), en què està instal·lat el paquet denominat (...) associat al servei del núm. (...) i al fix (...), així com la línia secundària del núm. (...).

Així mateix, confirma que, després d'haver revisat la facturació emesa, aquesta és correcta, ja que aplica les condicions pactades.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 8 de maig, es manifesta en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamant en relació amb l'expedient que ens ocupa, ref. (...).

Reitera les seves al·legacions amb les mateixes argumentacions presentades amb anterioritat en el seu escrit redactat en data 23 de març. No aporta documentació addicional.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 4 de febrer de 2019, manifesta que, un cop revisats els fets exposats per la reclamant en el seu escrit anterior, es confirma que amb el DNI de la reclamant, els consten actius en el (...) els següents serveis per a les línies dels números: (...).

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 5 de març de 2019, a les 11.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat un escrit d'al·legacions.



Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que la seva pretensió era que la seva facturació s'ajustés al seu DNI, perquè no rep factures i no té accés, en el portal informàtic, a la seva documentació sobre la justificació dels pagaments.

Que l'única informació que va rebre va ser via SMS –que mostra. Explica que va reclamar el contracte i les factures, que la part reclamada no li lliura. Que no troba el canal de comunicació amb l'empresa per resoldre els problemes, que la causant de tot és la gravació del DNI per error per part de la persona comercial i que només es pot entrar al portal amb el DNI correcte. Manifesta que la factura de març no l'ha pogut descarregar perquè el portal no funciona.

La part reclamant reitera que amb el seu DNI no pot accedir al portal i que el compte on s'efectuen els càrrecs és el del seu marit.

Conclou que ha estat segrestada per la companyia i que ha estat dos anys sense poder canviar-la per no perdre el número de telèfon. Afegeix que va parlar amb la part reclamada el 2 de febrer de 2019, que va enviar un número de referència de comunicació per WhatsApp i aquest ha estat l'únic contacte que hi ha pogut mantenir.

Es dona per concluda l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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.

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

III. 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altas, baixes i canvis d'opera-

dor, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contra-prestacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que la part reclamada, mitjançant escrit de data 4 de febrer de 2019, manifesta haver atès la petició efectuada per la part reclamant, manifestació de part que ha quedat desvirtuada, ja que en data 6 de març de 2019 la part reclamant aporta un document acreditatiu del fet que no és cert allò manifestat per la part reclamada, on consta que no s'ha fet la correcció en el número d'identitat associat al contracte de la part reclamant. Queda acreditat, mitjançant les captures de pantalla aportades, que la resposta de la part

reclamada en data 4 de febrer de 2019 no és certa.

La no rectificació de l'error inicial efectuat per la part reclamada, fet acreditat mitjançant l'escrit de data 6 de març de 2019, suposa un perjudici real a la part reclamant, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamant en l'acte de l'audiència. Aquest òrgan arbitral considera, doncs, que no s'ha tramitat la petició de rectificació del NIF amb la diligència i la professionalitat que es requereix a la part reclamada.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III del títol II de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de les dades fiscals vinculades a la facturació realitzada.

VI. Pel que fa a la petició d'indemnització per danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada, malgrat les reiterades queixes formulades. En aquest sentit, en l'escrit presentat per la part reclamada de contestació a la citació d'audiència, es fa una manifestació que ha quedat



acreditat que no és certa. Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que l'exercici d'aquesta pretensió reconventional de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que aquest òrgan arbitral entén que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 300 €.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència i la documentació aportada, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 300 €.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils se-

güents a la notificació del present laude, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures.

REQUERIR a la part reclamada que en el termini de deu dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnics i logístics, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, i que es pugui identificar com a usuària dels serveis de la part reclamada amb el seu número de DNI correcte.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del servei d'atenció a la clientela de la part reclamada.

LAUDE 129/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que considera que s'ha produït un incompliment de les condicions contractuals signades per part d'aquesta, i afegeix que la portabilitat per part de l'operador reclamat no es va realitzar correctament, fet que li va requerir haver de continuar pagant els serveis contractats a l'anterior companyia proveïdora. La part reclamant sol·licita que es reconegui que està al corrent dels pagaments. La part reclamada manifesta que, en relació amb la portabilitat del servei mòbil a la qual es fa referència, la tramitació no va ser possible. Així mateix, informa que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 268,61 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que considera que s'ha produït un incompliment de les condicions contractuals signades per part d'aquesta. Detalla que, a mitjan mes de setembre, va contractar un *pack* denominat "(...)", que incloïa fibra 120 Mb + mòbil + telèfon fix, amb una quota per un import de 42 € mensuals, en promoció els sis primers mesos.

A continuació indica que la línia de la fibra òptica va ser instal·lada correctament en la data prevista, però que, en canvi, la targeta SIM per al terminal mòbil mai la va poder utilitzar ja que la portabilitat per part de l'operador reclamat no es va realitzar correctament. Segons ressenya, tal com indica la normativa, l'operador ha d'avisar el/la client/a per realitzar un enregistrament informat i consentit, en què el/la client/a ha de confirmar el canvi de portabilitat de la seva companyia a la nova.

Segons assegura, el citat enregistrament no es va realitzar amb èxit i, per tant, mai va poder arribar a usar la nova targeta SIM en el seu mòbil. Amb relació a aquest fet, remarca que li va suposar un greuge el fet d'haver hagut de continuar pagant els serveis contractats en el *pack* descrit, d'una banda, i de l'altra, haver hagut de continuar pagant pels serveis de telefonia mòbil a l'anterior companyia proveïdora.

Afirma que diferents trucades efectuades per part seva demostren que va sol·licitar a les persones col·laboradores de l'operador que es realitzés l'enregistrament adequadament, amb l'objectiu que es procedís a efectuar el canvi de companyia per portabilitat.

Així mateix, remarca que, en repetides ocasions, se li va confirmar que la unió d'operadors reclamats estava tenint problemes per un sistema del canvi de facturació i que aquest fet estava afectant la prestació dels seus serveis.

Finalment, subratlla que no considera just que sigui la clientela qui hagi de veure's afectada per problemes interns de la companyia, ni que sigui aquesta clientela qui hagi de pagar dues vegades per un servei de telefonia mòbil a dues companyies en el mateix període de temps, perquè l'operador reclamat no ha estat capaç de dur a terme la portabilitat de manera correcta i donar el servei complet contractat i pagat durant les dates esmentades, de setembre a desembre.

Per acabar, ressenya que va formalitzar una reclamació a l'operador reclamat (amb referència núm. (...), amb data de 17 de gener, i subratlla que fins a la data de redacció del seu escrit no ha rebut cap resposta de la companyia per informar-lo de la resolució, tal com indica la normativa establerta.

Aporta còpia de les factures controvertides.

La part reclamant manifesta que ha sol·licitat a l'operador reclamat que aporti les gravacions de les innumerables trucades efectuades al servei d'atenció a la clientela de l'operador, com a prova fonamental de la seva reclamació. Aquesta petició ha estat reiterada en data 17 de maig de 2019, de la qual s'ha donat trasllat a la part reclamada en la mateixa data, i de la qual no consta realitzada cap actuació o resposta.

La part reclamant sol·licita que es reconegui que està al corrent dels pagaments.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de 30 de juliol, efectua les següents al·legacions:



En primer lloc, indica que, un cop revisats els fets exposats per la part reclamant en el seu escrit, la posa en coneixement que, en data 30 de setembre, es va tramitar l'alta d'un servei de telèfon fix, juntament amb el servei de fibra de 120 Mb.

Amb relació a la portabilitat del servei mòbil a la qual es fa referència, notifica que no va ser possible la seva tramitació ja que no es va localitzar la persona titular de la línia, raó per la qual en cap moment s'ha facturat amb (...).

Així mateix, informa que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, i que per aquest motiu aquest procediment garanteix l'autenticitat de les factures i ofereix la garantia que els consums que hi apareixen reflectits han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei que ofereix la companyia.

En aquest sentit, una vegada comprovades les trucades reclamades per la part reclamant, assenyala que les considera com a correctes, per un import de 0 €.

La part reclamada, en escrit registrat el 25 d'abril de 2019 en resposta a la reclamació interposada per la part reclamant i la corresponent citació a audiència notificada per la Junta Arbitral, expressa la seva voluntat de realitzar les al·legacions pertinents per la impossibilitat d'assistir a l'esmentada audiència, i demana que aquestes siguin llegides davant de la part reclamant i del mateix Col·legi Arbitral.

Inicialment informa que, un cop realitzades les comprovacions oportunes i analitzats els fets exposats per la part reclamant en el seu escrit inicial de reclamació, se li comunica que, amb

referència a la facturació emesa, es reitera en la seva consideració que aquesta és correcta i es correspon amb el servei denominat "(...)" que es va activar a nom de la part reclamant en data de 30 de setembre.

La part reclamada, en el seu escrit de 25 d'abril de 2019, manifesta que la facturació és correcta, aporta una còpia de les factures objecte de controvèrsia i sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 268,61 €.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 4 de juny de 2019, a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que només es va realitzar, inicialment, la portabilitat del telèfon fix, però que no va rebre el servei corresponent

al mòbil. Afegeix que no va obtenir la targeta SIM, cosa que deixa sense efecte la portabilitat, i que va donar-se de baixa de l'operador reclamant el 30 de novembre.

També manifesta que va retornar les factures perquè el servei se li cobrava dues vegades, atès que també pagava les factures de l'anterior operador, i que la part reclamada no li permetia fer un pagament parcial pels altres dos serveis dels que sí que disposava. És en aquest sentit, manifesta, que ha sol·licitat que s'aportin les gravacions, per poder acreditar que es pretén cobrar per serveis que no s'han utilitzat.

La part reclamant aporta una carta de l'empresa gestora del cobrament de deutes de data 11 de gener, que es registra d'entrada i s'incorpora a les actuacions, en la qual se li reclamaven 114,01 € i se l'advertia de l'exercici d'accions judicials per reclamar l'embargament. També aporta les factures número (...), de 15 d'octubre, per un import de 72,01 €, i (...), de 15 de novembre, per un import de 42,00 €, i afegeix que posteriorment se li van reclamar 168 €, i comenta que el contracte era sense permanència i que se li cobra per donar-se de baixa.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han



de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contractacions que han de rebre a canvi.

V. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions consta acreditat, de conformitat amb les manifestacions realitzades per la part reclamada, que no va ser possible la tramitació de la portabilitat del servei de la línia mòbil, sense que quedi acreditat quins van ser els motius de l'incompliment contractual, processos de portabilitat en què l'operador receptor està obligat a informar amb precisió i exactitud sobre l'estat de la seva tramitació.

En el mateix sentit, no consta que s'hagin aportat les gravacions sol·licitades, fet que

cal posar en relació amb el contingut del concepte d'altres càrrecs de la factura aportada amb data 15 de desembre i l'escrit amb data 11 de gener del lletrat senyor (...), on en nom i interès de la part reclamada informa la part reclamant d'un deute de 114,01 €, amb l'advertiment que, un cop obtinguda sentència a favor seu, sol·licitaran el total embargament dels béns i ingressos de la part reclamant, per l'import reclamat més un 30 % en concepte d'interessos legals i costes judicials.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III del títol II de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de la facturació realitzada.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació. L'operador reclamat donarà de baixa la part reclamant dels fixers d'incompliment d'obli-

gacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

DEIXAR constància de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, de la qual cosa no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la seva utilització, de conformitat amb la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març.

LAUDE 131/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que considera que s'ha dut a terme una facturació indeguda dels seus consums durant un desplaçament efectuat a Israel. Afegeix que a la factura consten una sèrie de microconsums de dades d'entre 1 i 30 kilobytes que són impossibles d'efectuar tècnicament, atès que qualsevol dispositiu mòbil que envii o rebi dades efectua un consum superior en una connexió, i que no és possible consumir tan pocs kilobytes. La part reclamant sol·licita el reintegrament dels 12 € diaris cobrats indegudament. La part reclamada manifesta que el procés de facturació emprat per la companyia reclamada és un sistema automàtic que detecta els trànsits associats als consums de cada numeració que s'han anat cursant dins de cada període de facturació, i afegeix que s'ha procedit a comprovar els consums que apareixen en la factura esmentada i considera que aquests són correctes. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, perquè considera que s'ha dut a terme una facturació indeguda dels seus consums.

Detalla que l'operador li ha cobrat pel servei de roaming durant un desplaçament efectuat a Israel tot i no haver fet servir dades mòbils, al·legant que la part reclamant ha efectuat uns consums d'1 kilobyte o menors, fet que segons el seu parer és impossible.

La part reclamant, en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamada, manifesta que hi està en desacord, per un seguit d'argumentacions que a continuació enumera:

En primer lloc, assenyala que, en les factures emeses per l'operador, consten una sèrie de microconsums de dades d'entre 1 i 30 kilobytes.

En segon lloc, manifesta que, segons el seu parer, els citats consums no només són falsos, sinó que són impossibles d'efectuar, atès que qualsevol dispositiu mòbil que envii o rebi dades efectua un consum superior en una connexió.

Afegeix que qualsevol persona coneixedora de les xarxes telefòniques sap perfectament que no és possible consumir tan pocs kilobytes en connexió.

Afirma que, per part de la companyia, s'actua carregant microconsums en roaming per aprofitar-se de la clientela que no pot defensar-se ni queixar-se.



A més, afegeix que el seu dispositiu estava configurat per tal de no acceptar dades en roaming.

Aporta la còpia de la factura objecte de la present controvèrsia, la còpia de correus electrònics mantinguts amb el servei d'atenció (...) de la companyia reclamada i que conté tot l'historial de comunicacions intercanviades entre ambdues parts, i la còpia de l'escrit de la part reclamada amb data 7 de juny.

La part reclamant sol·licita el reemborsament dels 12 € diaris que l'operador li ha estat cobrant durant la seva estada a Israel.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data 31 de juliol, manifesta que, un cop revisats els fets exposats pel reclamant i la seva disconformitat amb la facturació sobre les trucades efectuades i rebudes en roaming que es reflecteixen en la factura emesa en data 22 de gener, efectua les següents al·legacions:

En primer lloc, ressenya que el procés de facturació emprat per la companyia reclamada és un sistema automàtic que detecta els trànsits associats als consums de cada numeració que s'han anat cursant dins de cada període de facturació.

Indica que ha comprovat els consums que apareixen en la factura esmentada, i considera que són correctes, i que han estat realitzats des de la targeta SIM del número en servei (...).

Informa que el servei de roaming consisteix en l'ús del terminal a l'estranger i destaca que, durant el període comprès entre el 28 de desembre i l'1 de gener, la part reclamant va estar fent ús del servei contractat a la part reclamada pel número (...), a Israel.

No efectua aportació de documentació addicional.

La part reclamada, en escrit amb data 18 d'octubre, manifesta que es ratifica en les argumentacions ressenyades en el seu escrit anterior, i afegeix a continuació que el servei de tarifa denominat (...) consisteix en l'ús del terminal a l'estranger i, en aquest sentit, destaca que durant el període comprès entre el 28 de desembre i l'1 de gener el reclamant va estar fent ús del seu servei contractat amb l'operador (...) al territori d'Israel.

Finalment, indica que la tarifa denominada (...) s'activa per defecte en la tarifa (...) que té contractada la part reclamant.

No efectua aportació de documentació addicional.

La part reclamada, en escrit amb data 17 d'abril de 2019 en resposta a la reclamació interposada per la part reclamant i la corresponent citació a audiència notificada per la Junta Arbitral, manifesta la seva voluntat de realitzar les al·legacions pertinents per la impossibilitat d'assistir a l'esmentada audiència, i demana que aquestes siguin llegides davant la part reclamant i del mateix òrgan arbitral, consistents a donar per reproduïdes les al·legacions presentades en els seus escrits anteriors i que les actuacions contenen.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 4 de juny de 2019, a les 10.30 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la

reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que és usuària habitual dels serveis de telefonia mòbil en els viatges que fa a l'estranger, i afegeix que els conceptes facturats no són possibles tècnicament. Manifesta amb rotunditat que, pel desglossament d'aquests conceptes, es pot comprovar que corresponen a microcàrrecs de bytes i kilobytes d'un dia, i efectua comentaris i valoracions de caràcter tècnic sobre el contingut dels conceptes, els horaris, la durada i el volum que la factura objecte de controvèrsia conté.

La part reclamant també manifesta que actualment és clienta de la part reclamada, i quantifica la seva pretensió en 89,99 €.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 de conformitat amb 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 amb la legislació general de de-



fensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contractacions que han de rebre a canvi.

V. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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 concludents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals només consta com a aportada la còpia de la factura controvertida, amb els resums dels detalls i els conceptes que conté, fet que cal posar en relació amb les respostes que ha donat a

aquesta Junta Arbitral de Consum la part reclamada, i sense que constin respostes concretes a les diferents peticions efectuades per la part reclamant, de conformitat amb allò establert a la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, posant com a tall d'exemple el correu electrònic amb data 9 de febrer, a les 20.58 hores, i amb destinatari (...).

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret de la persona consumidora d'obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de les incidències acreditades.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual ni altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada.

Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que aquesta actuació de la part reclamada no està

d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, si bé ha presentat les seves al·legacions per escrit.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 89,99 €.

La part reclamada haurà d'ingressar la quantitat de 89,99 € en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude.

LAUDE 139/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que, per una negligència de la part reclamada, ha perdut un número de telèfon habitual, amb perjudicis en l'àmbit familiar i laboral. Sol·licita la devolució de les factures pagades indegudament, la recuperació del seu número habitual i una compensació econòmica de 3.000 € per tots els perjudicis ocasionats durant aquests mesos sense línia; o la devolució de les factures anteriorment citades del mes de març, la pèrdua del número i una compensació econòmica de 6.000 €.

La part reclamada manifesta que ha efectuat abonaments i que actualment no és possible la reactivació de la línia perduda, atès que ha retornat a la propietària original, i afegeix que, després de la baixa de la línia, la part reclamant no va sol·licitar-ne la reactivació fins al 12 d'abril, data en què ja no era possible reactivar-la. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, i afegeix que l'admissió de danys morals per incompliment contractual és molt excepcional i que s'ha de referir a supòsits de béns i drets inherents a la persona, que generin una ansietat d'entitat suficient que justifiqui una reparació econòmica.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial de 2 de maig, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que, segons indica, en data 30 de novembre es va donar de baixa del servei (...) però volia seguir mantenint la línia (...), amb un



nou contracte amb una tarifa més econòmica i amb l'objectiu de mantenir el número.

Indica que van firmar un contracte de gravació que la part reclamada va alterar sense el seu consentiment, i que va imposar-li una tarifa més cara.

Manifesta que, a través del distribuïdor autoritzat de la part reclamada al municipi de (...), al febrer va fer una reclamació amb l'objectiu que li tornessin a establir la tarifa prèviament contractada al novembre, i va sol·licitar que li retornessin els imports cobrats de més.

Afirma que a partir del febrer o el març la línia (...) va deixar de funcionar, quan no hi havia cap impagament ni una petició de cancel·lació del servei.

Seguidament indica que, mitjançant un correu electrònic a l'establiment de (...), va sol·licitar que se solucionés el problema amb la línia indicada, però que no va rebre cap comunicació per solucionar el problema.

Explica que a l'abril es va presentar a l'establiment (...) i que va parlar amb (...), la persona amb qui es comunicava via correu electrònic.

Afirma que li va indicar que el seu telèfon havia estat donat de baixa, i que una persona assessora de la part reclamada li va comentar dissimuladament que la línia havia estat donada de baixa sense autorització. Afegeix que la persona (...) que el va atendre no era gaire correcta i que l'amenaçava continuament, tallant la conversa.

Indica que es va generar una reclamació amb número (...) i que li van comunicar que en tindria resposta en el termini d'una setmana. Així, manifesta que va rebre un SMS en què

s'explicava que la línia indicada havia estat donada de baixa el dia 1 de febrer i que havia estat donada d'alta la línia (...).

Com a resposta, subratlla que el dia 18 d'abril va contestar manifestant que no estava conforme amb la resolució i que demanava que se li restablís la línia o bé que s'efectués el pagament d'una compensació.

També comenta que la resposta de la part reclamada era una redirecció a través de la seva pàgina web.

La part reclamant, en escrit amb data 19 de juny, i en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamada, fa les següents consideracions:

- a) Que en cap moment la part reclamada reconeix que la baixa de la línia (...) es deu a una negligència.
- b) Que la part reclamada és qui realitza unilateralment la baixa de la línia indicada i que segueix cobrant pel servei, per la qual cosa entén que és normal que realitzi els abonaments corresponents.
- c) Que canvien les condicions del contracte definides, i entén que és normal que la part reclamada accepti la devolució dels excessos cobrats.
- d) Que la pèrdua de la línia indicada suposa perjudicis en els àmbits familiar i laboral.

La part reclamant aporta una còpia de correus electrònics mantinguts amb la part reclamada.

La part reclamant sol·licita la devolució de les factures pagades indegudament, la recuperació del seu número habitual i una com-

pensació econòmica de 3.000 € per tots els perjudicis ocasionats durant aquests mesos sense línia; o la devolució de les factures anteriorment citades del mes de març, la pèrdua del número i una compensació econòmica de 6.000 €.

La part reclamada, en el seu escrit inicial amb data de 4 de juny, efectua les següents al·legacions:

a) Que el reemborsament de les factures per un import de 29,77 € i 11,30 € es va efectuar el dia 1 de març.

b) Que es va donar de baixa el telèfon (...) i el servei (...) el dia 1 de desembre i la línia (...) es va canviar a la (...) el 27 de desembre.

c) Que el dia 1 de febrer, després de la reclamació de la part reclamant, es van reemborsar 26,26 € i es va procedir a donar de baixa el (...).

d) Que es va procedir a reintegrar la factura per un import d'11,30 € en aplicació de la (...) des de la data de baixa del servei (...), el dia 1 de desembre, fins a la data de baixa de la línia (...), el dia 1 de febrer.

e) Que la (...) inclou una quota de 30,58 € més IVA, amb trucades i SMS il·limitats i 10 Gb de connexió a Internet, mentre que la (...) inclou una quota de 12,40 € més IVA, amb trucades nacionals a 0 cèntims/minut i un establiment de trucades de 0,2479 € i 2 Gb d'Internet.

f) Que han estat reintegrats tots els imports facturats en excés de la (...) reclamada.

g) Quant a la indemnització en concepte de danys i perjudicis, al·lega que la part reclamant no aporta cap prova suficient que pugui arribar a acreditar la indemnització que sol·li-

cita, i que en aquests termes ho estableix l'article 217.2 de la LEC.

La part reclamada, en escrit del 10 de juliol, fa les següents manifestacions:

a) Que no és possible la reactivació de la línia (...), ja que ha retornat a la propietària original, (...).

b) Que després de la baixa de la línia el dia 1 de febrer, la part reclamant no en va sol·licitar la reactivació fins al 12 d'abril, data en què ja no era possible aquesta reactivació.

c) Que els reemborsaments han estat efectuats en aplicació de la tarifa reclamada.

d) Quant a la indemnització, es refereix en els mateixos termes que en el seu escrit del 4 de juny, però afegeix que l'admissió de danys morals per incompliment contractual és molt excepcional i que s'ha de referir a supòsits de béns i drets inherents a la persona, que generin una ansietat d'entitat suficient que justifiqui una reparació econòmica.

La part reclamada, en escrit amb data 21 de maig de 2019, manifesta que es ratifica en els seus escrits anteriors, que les actuacions arbitrals contenen.

Aporta una còpia de les factures controvertides.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 6 de juny de 2019, a les 10.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·lega-



cions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Assisteixen a l'acte de l'audiència la part reclamant i la part reclamada, representada pel senyor (...).

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i, amb caràcter previ, proposa a les parts, si és possible, d'intentar efectuar un oferiment que permeti realitzar un laude conciliatori. La part reclamada efectua un oferiment econòmic, que la part reclamant no accepta.

A continuació, i un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada i que consta en l'expedient, i fan les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que no es va poder recuperar la línia que es va donar de baixa per un error de la part reclamada. En aquest moment, la part reclamada comenta que és impossible recuperar la línia perquè no és de la part reclamada, sinó d'un altre operador.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que sigui compensada amb 3.000 € per la pèrdua d'aquesta línia, així com obtenir la devolució del número de telèfon perdut. Afegeix que, atès el seu interès en aquesta audiència, ha vingut des de Londres, i fa menció a la reclamació inicial que va presentar davant del distribuïdor autoritzat del carrer(...)de Martorell.

La part reclamant també manifesta que es contesten les reclamacions des de correus electrònics diversos, amb reclamacions que engeguen de nou sense tenir en compte els antecedents, i afegeix que per aquest motiu va anar a l'establiment del distribuïdor autoritzat. Afegeix que li carregaven factures sense servei i que els temps d'espera al telèfon eren de 35 minuts, i afirma que és molt difícil solucionar un problema amb la part reclamada.

La part reclamada explica que el 30 de novembre es va donar de baixa la línia fixa i que en les línies mòbils la part reclamant pretenia un contracte mínim perquè anava a viure a Londres. Manifesta que no es va aplicar la tarifa més baixa, i afegeix que aquest va ser un altre error, i que després hi va haver dos errors de tarifes més baixes i que la línia va tornar a (...). Afegeix que la línia no es pot recuperar i que la factura de consum del dia 18 gener al dia 17 febrer és una factura correcta.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que la contractació es va fer per mitjà telefònic, però que no pot trobar la gravació del contracte.

En aquest moment la part reclamant manifesta que demana els contractes per escrit, i afegeix que la part reclamada li explica que es tracta d'una contractació de veu i que no els hi poden facilitar, que en el portal de la companyia hi ha les clàusules del contracte estàndard. També manifesta que un operador telefònic amb tants mitjans té la possibilitat de tenir la contractació telefònica disponible.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, i

que consten en les actuacions, així com les manifestacions efectuades per les parts compareixents a la vista oral, 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.

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. En aquesta Carta de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electròniques amb condicions de qualitat, seguint la premissa de garantir a tota hora l'existència d'una oferta de serveis de forma regular i continua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent. En aquest sentit, es té dret a indemnització per la interrupció temporal del servei telefònic i a una compensació per la interrupció temporal del servei d'Internet.

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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'opera-

dor, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

II. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 desaconsar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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 amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sopesar 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que, per un error de la part reclamada, s'ha perdut una línia de telèfon habitual, línia que actualment no és possible reactivar atès que ha retornat a l'operador propietari original, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamada, en el sentit que la part reclamant no va sol·licitar-ne la reactivació fins al 12 d'abril, data en què aquesta ja no era possible. Aquesta manifestació no és certa, atès que aquest òrgan arbitral considera acreditat que el 22 de març, a les 11.22 hores, es va enviar un correu electrònic al distribuïdor autoritzat (tenda de (...)), sense que constin ateses les reclamacions prèvies, efectuades per mitjà telefònic i electrònic.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la petició realitzada en data 30 de novembre, de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa que permetin un just equilibri de les contraprestacions. S'hi afegeix el fet acreditat de tractar-se d'una novació contractual per mitjà telefònic, sense que en consti aportada la gravació, que respon aportar a la part reclamada.

V. Pel que fa a la petició d'indemnització per danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no

repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada, malgrat les reiterades queixes formulades.

En aquest sentit, a l'escrit inicial presentat davant d'aquesta Junta Arbitral de Consum per la part reclamada, del 4 de juny, no es fa menció de l'escrit aportat per la part reclamant i dirigit al distribuïdor autoritzat (tenda (...)), incorporat a les presents actuacions arbitral, on consta que aquest distribuïdor va fer d'intermediari per solucionar l'error en l'assignació de la nova tarifa, fet que cal posar en relació amb els abonaments realitzats per la part reclamada, sense que s'efectuï cap al·legació per part de la part reclamada respecte a les manifestacions de la reclamant i la suposada negligència de la part reclamada, que ha suposat la pèrdua d'un número de telèfon habitual amb perjudicis en l'àmbit familiar i laboral.

Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que aquesta inactivitat de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001; danys que aquest òrgan arbitral entén que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 600 €.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, adopta per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 600 €. La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 600 € en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude.

DESESTIMAR les altres pretensions.

LAUDE 252/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va signar un contracte amb l'operador reclamat, el qual incloïa, entre altres coses, la compra d'un terminal mòbil que, segons assegura, no se li va arribar a entregar mai, tot i que l'operador reclamat continua cobrant-lo en la factura mensual. La part reclamant sol·licita que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que es desestimi la reconvecció formulada. La part reclamada manifesta que el terminal objecte de controvèrsia els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, a l'adreça de la part reclamant. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvecció per un import de 626,20 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, atès que considera que aquest ha faltat als compromisos contractuals acordats en el moment de la signatura del contracte. Segons detalla a continuació, va signar un contracte amb l'operador reclamat, el qual incloïa, entre altres coses, la compra d'un terminal mòbil que, segons assegura, no se li va arribar a entregar mai, tot i que l'operador reclamat continua cobrant-lo en la factura mensual.

La part reclamant aporta una còpia de la declaració responsable quant a consideració de microempresa, la còpia de l'albarà d'entrega formalitzat per l'empresa de transport aliena a les presents actuacions arbitral del terminal objecte de controvèrsia, amb conformitat de



rebuda no reconeguda per la part reclamant com a pròpia, la còpia del full de denúncia davant dels Mossos d'Esquadra, amb data 11 de juliol, la còpia de diverses comunicacions intercanviades entre les parts contràries amb relació a la controvèrsia que ens ocupa, la còpia de la carta certificada enviada a la part reclamada, que li va ser lliurada el 26 de juny, la còpia de l'oferta comercial rebuda i la còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que es desestimi la reconvençió formulada.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que un cop efectuades les gestions oportunes i verificats els fets que la part reclamant descrivia en la seva reclamació inicial, es reitera en la informació facilitada amb anterioritat, per la qual, tal com es pot verificar en l'albarà de lliurament que adjunta al seu escrit, el terminal (...) els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, en data 13 d'abril, a l'adreça de la part reclamant.

La part reclamada aporta una còpia de l'albarà d'entrega formalitzat per l'empresa de transport.

La part reclamada manifesta que no és procedent realitzar un nou enviament.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les alegacions presentades per la part reclamada, manifestant que recorda a la part reclamada que, des d'un inici, la seva reclamació s'ha motivat en el fet que a l'albarà que justifica el suposat lliurament de l'aparell hi ha una signatura que no reconeix com la seva, i que, per tant, considera fraudulenta.

Seguidament, ressenya que, al seu entendre, hauria de ser responsabilitat de l'operador reclamat proporcionar un avis de rebuda creïble. Subratlla que, en aquest context, hauria d'especificar-se en el citat avis la indicació del DNI/NIE del receptor, juntament amb la signatura com a prova afegida que realment la persona que el rep és qui el signa. A continuació assenyala que, en la seva opinió, va ser el missatger encarregat del lliurament qui va falsificar la seva signatura en l'albarà de lliurament per, després, desviar-lo.

Conclou que la seva reclamació es dirigeix en aquest sentit: reclama a l'operador que o bé presenta un avis de rebuda inequívoc o li fa arribar un altre terminal, i afegeix que reitera la seva pretensió d'exigir que la part reclamada aportï prova fefaent que permeti corroborar fefaentment el lliurament del terminal a la seva persona; en cas contrari, insisteix que reclama l'enviament d'un terminal nou.

La part reclamada, en escrit amb data 24 de setembre de 2019, es reitera en les seves alegacions anteriors, i indica que es pot verificar en l'albarà de lliurament que adjunta al seu escrit que el terminal (...) els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, i afegeix que per aquest motiu considera que no és procedent fer un nou enviament.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 626,20 €, per quotes i consums de serveis de la part reclamant, segons factures emeses entre el desembre del 2018 i l'agost del 2019.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 14 de novembre de 2019, a les 9.40 hores. Es van citar

ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

En l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, que ha estat representada pel senyor (...), amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència però ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que va adquirir un terminal mòbil, i afegeix que la part reclamada no l'hi ha lliurat, que mai l'hi ha estat entregat, i manifesta amb contundència que la signatura del suposat albarà de lliurament no és la seva. Afegeix que a l'albarà hi havia imprès el número de NIE, i que considera que no hauria de ser així, ja que considera que el lliurador del paquet ha de fer que el destinatari s'identifiqui mitjançant la seva documentació i, en cas que el destinatari acreditï la seva identitat, el lliurador ha d'omplir l'albarà de lliurament.

També manifesta que és autònom, que és una microempresa i n'és l'únic treballador, i afegeix que la part reclamada no ha aportat cap prova del suposat deute que se li reclama.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no reconeix com a seva

la signatura que consta al suposat albarà de lliurament, i afegeix que és cert que a les diligències policials amb data 11 de juliol va establir el valor del terminal objecte de controvèrsia en 522,72 €. També manifesta que el seu operador actual només permet recollir el telèfon en una botiga física, i manifesta que considera que aquest sistema de lliurament ofereix més garanties, ja que el producte no és susceptible de desaparèixer.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la diferència entre l'import reconventionat i el valor del terminal no lliurat no pot correspondre en cap cas a consums, i aporta una còpia de l'últim pagament realitzat, mitjançant domiciliació bancària, amb data 25 d'abril de 2019 i per un import de 134,57 € Reitera que va abonar totes les factures i afegeix que la part reclamada no ha aportat cap prova d'aquest suposat deute.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que no reconeix la reconvenió, i afegeix que no té cap deute amb la part reclamada, perquè no hi ha factures que el justifiquin. Demana també que es declari que està al corrent de pagament.

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos, si bé ha presentat les seves al·legacions per escrit.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 de conformitat amb 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'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

V. L'arbitratge és un procediment dotat de més flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què pretén fonamentar les seves al·legacions

i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral no consta acreditat que la part reclamada complís amb les seves obligacions contractuals, trencant l'obligació de custòdia de l'enviament realitzat, manifestant que es va realitzar el lliurament el dia 13 d'abril a l'adreça facilitada per la part reclamant, fet que cal posar en relació amb allò que manifesta la part reclamant, que posa en qüestió l'actuació professional realitzada per un tercer, en qualitat de mandatari de la part reclamada i contractat per efectuar aquest lliurament, i la seva manca d'observar la mínima diligència i perícia en el lliurament, fet que consta acreditat en no requerir la identificació del seu receptor amb les respectives dades d'identificació personal, que no consten incorporades en la seva totalitat i en el moment del lliurament en el document mercantil acreditatiu del lliurament i idoni per verificar i anotar aquestes dades de caràcter personal.

En el mateix sentit, no consta acreditat, tal com correspon a la part reclamada i de conformitat amb el principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap prova de les actuacions realitzades davant del proveïdor contractat per realitzar aquest suposat lliurament, i la resposta que n'ha donat a aquest òrgan arbitral és que considera que el suposat lliurament no s'ha realitzat a la part reclamant.

En aquest mateix sentit, cal desestimar la reconvençió formulada, atès que en les presents actuacions arbitrals tampoc consten aportades les factures esmentades a l'escrit de la part reclamada del 24 de setembre de 2019 com a fonament de l'import reconvençional, fet que cal interpretar i integrar de conformitat amb el que estableix l'article 50 del Codi de comerç i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica. La seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa, per la qual cosa es considera que l'actuació de la part reclamada en la reconvençió formulada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, ja que no ha donat resposta al que ha manifestat inicialment –article 2 del Codi de comerç.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions, així com de les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per la part reclamant, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant que li sigui lliurat al seu domicili i de forma gratuïta un terminal (...), o de categoria similar o superior.

La part reclamada lliurarà el terminal mencionat en el termini màxim de deu dies, i sense cap tipus de despesa, al domicili de la part reclamant.

DESESTIMAR la reconvençió.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

L'operador reclamat donarà de baixa la part reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en cas que hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

LAUDE 257/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta telefònica de la part reclamada que incloïa una tarifa per un període de dos anys a cost 0 €, amb l'únic requisit de fer-se càrrec de la factura de connexió via terminal mòbil, amb una tarifa de 13,49 € mensuals, i que aquesta oferta no s'està aplicant. La part reclamant sol·licita que la part reclamada efectui el reemborsament de tots els imports que, considera, li ha estat facturant incorrectament, i que facturi de conformitat amb l'oferta realitzada. La part reclamada manifesta que ha fet diferents abonaments a favor de la part reclamant, ajustant les factures emeses en relació amb l'oferta realitzada, i afegeix que, en no ser tècnicament possible aplicar les condicions ofertes, es va eliminar el compromís de permanència associat als serveis contractats.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la pre-



sent reclamació envers l'operador reclamat, atès que considera que aquest ha faltat als compromisos contractuals acordats des del moment inicial en què, al seu entendre, no va mantenir els descomptes amb els quals s'havia compromès.

Detalla a continuació que, durant el mes d'abril, va contractar els serveis de connexió a Internet a través de fibra amb motiu d'una oferta que va rebre per part dels col·laboradors de l'operador reclamat que, segons assegura, incloïa una tarifa per un període de dos anys a cost 0 €, amb l'únic requisit de fer-se càrrec de la factura de connexió via terminal mòbil, amb una tarifa de 13,49 € mensuals.

Assenyala que des de la primera factura girada se li està cobrant el 100 % de l'import corresponent a la factura de connexió, sense aplicar-s'hi cap tipus de descompte.

Paral·lelament a aquest fet, assenyala que entre els mesos de febrer i maig del mateix any no se li va aplicar el descompte corresponent a la promoció denominada (...), que comptabilitza, al seu parer, en un total de 23 €.

Posteriorment, amb data 12 de novembre, annexa un escrit al full de reclamació inicial, en el qual indica que la companyia va decidir donar-li la raó sobre el primer punt de la reclamació, i assenyala que, amb referència a la primera factura, corresponent al mes de maig, ha efectuat l'ingrés corresponent. Afegeix per acabar que, fent referència al tema dels descomptes aplicats sobre les targetes de crèdit, aquest assumpte ha estat solucionat.

La part reclamant aporta una còpia de les factures de setembre, octubre, novembre i desembre per uns imports de 76,56 €, 81,62 €, 69,25 € i 58,51 €, i la carta de la part reclamada de 22 de novembre, on es manifesta

que s'ha fet un abonament per un import de 319,98 € segons l'oferta comercial realitzada, afegint-hi que, davant la impossibilitat tècnica d'aplicar l'oferta comercial contractada, s'ha deixat sense efecte la penalització de permanència.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada efectui el reemborsament de tots els imports que considera que li ha estat facturant incorrectament, i que conseqüentment apliqui els descomptes corresponents en les properes factures a emetre en un futur.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data 28 de gener de 2019, manifesta que, un cop analitzats els fets, es va fer un abonament a favor de la part reclamant per un import de 255,99 €, ajustant les factures emeses en relació amb l'oferta realitzada.

Assenyala que en la data de redacció del seu escrit d'al·legacions, l'oferta esmentada es troba aplicada de manera correcta, per la qual cosa la quota mensual facturada ascendeix a 19,99 €, impostos indirectes inclosos.

La part reclamant, en escrit del 19 de febrer de 2019, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, i afegeix que, al seu entendre, l'oferta aplicada a mitjan mes de novembre no s'ajusta a l'oferta que va contractar.

Continua exposant que, en la seva primera resposta a la reclamació presentada per la part reclamada, aquesta informava que no podia aplicar informàticament l'oferta contractada, i que per aquest motiu se li va aplicar l'alternativa que té en l'actualitat (...), que, al seu entendre, no es correspon amb la contractada.

Es reafirma indicant que la part reclamada estaria obligada a aplicar l'oferta sobre la qual va formalitzar el seu contracte al març, i afegeix que, en cas que això no sigui tècnicament possible, busqui alternatives sobre aquest tema, i proposa que se li realitzi una transferència mensual a favor seu.

A continuació esmenta, sobre la quantitat transferida al seu compte de client/a en data de 24 de novembre (255,90 €), que resulta un reflex de tot el que s'ha esmentat anteriorment, i ressenya que aquest import cobreix el que, al seu entendre, ha estat una aplicació incorrecta de la tarifa aplicada durant els mesos de juny a setembre.

Seguidament esmenta la pròxima reclamació generada pel transcurs dels esdeveniments, i reclama consegüentment l'ingrés de les quantitats cobrades de les factures d'octubre, novembre i desembre i de gener de 2019 (preus amb IVA). Octubre: considera que se li hauria d'abonar la quantitat de 64 €, atès que al seu entendre el citat mes es va facturar complet amb la tarifa inapropiada. Novembre: assenya que se li van aplicar les dues tarifes aplicades, raó per la qual estima que se li haurien d'abonar 47,95 €. Desembre: indica que se li aplica la tarifa resultant després de formalitzar la seva reclamació, per la qual cosa estima que se li haurien d'abonar 7,57 €. Gener de 2019: en el mateix cas que el mes anterior, estima que la quantitat a abonar seria de 7,40 €.

D'aquesta manera, segons els seus càlculs, la suma total per abonar seria de 126,92 €. De la mateixa manera, reclama que se li apliqui la tarifa contractada (13,49 €) en futures factures.

Per acabar, reclama que es posi en servei la línia del telèfon fix, que segons assegura ha

estat quatre mesos sense poder utilitzar, i afegeix que la companyia hauria de tramitar una compensació pel temps transcorregut sense poder utilitzar el citat servei contractat.

La part reclamada, en escrit del 20 de març de 2019, manifesta que en data 24 de novembre va realitzar un abonament per un import de 255,99 €, amb la qual cosa rectificava les factures emeses entre els mesos de maig i novembre, ajustant-les d'aquesta manera a l'import ofert inicialment.

Així mateix, indica que, en data 22 de novembre, en no ser tècnicament possible aplicar les condicions ofertes, es va eliminar el compromís de permanència associat als serveis contractats.

La part reclamada, en escrit del 26 de setembre de 2019, es reitera en les seves alegacions anteriors, i afegeix que en data 24 de novembre es va fer un abonament per un import de 255,99 € per rectificar les factures emeses entre els mesos de maig i novembre i ajustar-les d'aquesta manera a l'import ofert inicialment. I afegeix que, posteriorment, durant el mes de desembre, es va fer un segon abonament per un import de 63,98 € per completar l'oferta esmentada.

Així mateix, indica que, en data 22 de novembre, en no ser tècnicament possible aplicar les condicions ofertes, es va eliminar el compromís de permanència associat als serveis contractats.

La part reclamada aporta una còpia de les factures de juny a novembre del 2018 i una còpia de les factures rectificatives de juny, octubre i novembre del 2019.



AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 14 de novembre de 2019, a les 12.20 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convingents en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut, degudament convocades, la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència però ha presentat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, que presenta els integrants de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia. L'acte ha transcorregut com es a transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que va rebre una oferta per mitjà telefònic de la part reclamada, que va formalitzar el mes maig, i afegeix que l'oferta en el moment de la contractació era de 13,49 € de quota mensual, quan la part reclamada diu que era de 19,99 €, i afegeix que és cert que s'han fet abonaments.

Continua exposant que reclama a la companyia els imports pendents d'abonar, i que li sigui proporcionat el contracte per escrit, sense que se li hagi facilitat, amb el contingut de l'oferta que va rebre.

Es dona per conculsa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos, si bé ha presentat les seves al·legacions per escrit.

La part reclamant presenta escrit amb data 19 de novembre de 2019, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, 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 s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la 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 des-cansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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.

En aquest sentit, l'expectativa de la part reclamant, un tercer que contracta de bona fe amb un distribuïdor autoritzat (o directament amb la part reclamada) mitjançant una oferta telefònica, no pot veure's frustrada pels pactes interns de les empreses, que cal posar en relació amb allò que queda regulat al Codi de comerç i les lleis especials de contracte d'agència, de conformitat amb la interpretació i la integració que resulti de les obligacions de les parts en el contracte de mandat, per la qual cosa és l'operador reclamat qui ha de respondre pels actes o omissions del seu representant i a qui correspon complir amb l'obligació assumida pel distribuïdor davant la part reclamant –títol IX del llibre IV del Codi civil.

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

V. 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat, de conformitat amb les manifestacions realitzades per la part reclamant, els abonaments efectuats i el contingut de les cartes de la part reclamada de 28 de gener de 2019 i 20 de març de 2019, que la part reclamada no va respectar la promoció realitzada. Aquest error de la part reclamada ha obligat la part reclamant a iniciar un seguit de reclamacions per adequar la facturació als compromisos adquirits, fets que consten acreditats en les presents actuacions arbitral i que no han



estat contestats en els diferents escrits de la part reclamada. Per tot això, aquest òrgan arbitral considera que no s'ha donat compliment al que estableix el capítol III del títol II de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, i no consta aportada en les presents actuacions arbitrals la gravació realitzada o el document contractual escrit vàlid, reiteradament sol·licitat per la part reclamant.

En aquest mateix sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret de la persona consumidora a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de les múltiples incidències acreditades i reconegudes per la part reclamada en les seves al·legacions. S'ha manifestat que s'han fet abonaments per compensar errors de facturació, i no consta acreditat que s'hagin tornat a aplicar els descomptes associats al paquet de serveis contractat de conformitat amb la promoció telefònica rebuda.

La part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual ni altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i la seva regularitat a les condicions contractuales pactades. No consta aportat cap document contractual o gravació de l'oferta comercial que ha creat una expectativa raonable i ha estat determinant per prendre la decisió de contractar, reportant beneficis tant al distribuïdor com a l'operador.

Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuales i de la bona fe de les relacions contractuales, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de l'oferta comercial, de conformitat amb el que estableix el Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa, de manera que permetin un equilibri just de les contraprestacions. Cal afegir tot això al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuales pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuales, objecte de la present controvèrsia.

En les presents actuacions arbitrals, l'únic objecte de controvèrsia és l'actuació realitzada pel distribuïdor autoritzat de la part reclamada, que va fer una promoció comercial telefònica amb un compromís de qualitat de servei i preu que aquest òrgan arbitral considera que es va incomplir. La publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la

informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa, s'han d'ajustar als principis de veracitat i subjectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió –article 211.3 del Codi de consum.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i els fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions, així com de les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per la part reclamant, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada haurà de revisar la facturació emesa durant tota la vigència del contracte i fins a un període de dos anys, i efectuar una nova facturació mensual, per un import total, per tots els conceptes i totes les línies i serveis de la part reclamant, de 13,49 € mensuals (IVA inclòs).

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest òrgan arbitral.

La part reclamada haurà d'ingressar la quantitat resultant de la revisió de la facturació en el mateix compte bancari on s'efectuen els càrrecs de les factures, en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude.

DESESTIMAR les altres pretensions.

LAUDE 273/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada ha procedit a cobrar-li de forma indeguda per l'aplicació de manera incorrecta de la denominada (...), i afegeix que no ha estat a l'estranger, així com que se li han facturats serveis dels quals s'havia donat de baixa. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, per un import de 14,06 €. La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, i afegeix que, per aquest motiu, aquest procediment garanteix l'autenticitat de les seves factures i ofereix la garantia que els consums que hi apareixen reflectits han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei ofert. També manifesta que considera correcta la tarifa (...) facturada i que en els seus sistemes informàtics no els consta cap sol·licitud de desactivació de l'aplicació controvertida. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que la part reclamada ha procedit a cobrar-li de forma indeguda per l'aplicació de manera incorrecta de la denominada (...). Segons detalla a continuació, el 26 de juny, mentre es trobava a la localitat de Tarifa menjant en un restaurant, va observar que el seu terminal mòbil assenyalava "(...) però que en aquell moment no hi va prestar gaire atenció.



En la factura següent va advertir que l'operador li havia cobrat per una connexió a través de la denominada (...) per fer ús de dades (...), encara que, segons assegura, mai va arribar a estar a (...), i afegeix que tampoc va utilitzar cap vaixell o qualsevol altre mitjà de transport que justificués el cobrament per algun concepte diferent. A més d'aquest fet, assenyala que temps enrere s'havia donat de baixa del servei (...), però que en canvi l'operador el va tornar a activar sense avisar-lo d'aquest fet, i que feia dos mesos que li cobrava 0,83 €/mes per aquest concepte.

La part reclamant aporta una còpia d'impresió de pantalla en què apareix un recull de les converses mantingudes a través del correu electrònic, la còpia de la factura simplificada de l'establiment de restauració, la còpia del contracte i la còpia de la factura controvertida.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, per un import de 14,06 €.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que, un cop efectuades les comprovacions oportunes relatives al desacord manifestat per la part reclamant sobre l'aplicació de la tarifa (...) facturada, considera que el càrrec realitzat és correcte, ja que quan un usuari es connecta a una xarxa fora de la UE i els EUA, s'activa la citada Tarifa (...) per 15 €/dia d'ús, amb 20 Mb, 20 minuts i 20 missatges.

Respecte al servei denominat (...), indica que als sistemes informàtics no els consta cap sol·licitud de desactivació de la citada aplicació.

La part reclamada no efectua aportació de documentació addicional.

La part reclamant, en escrit del 19 de març de 2019, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, i reitera que en cap moment es va connectar a una xarxa fora del territori espanyol en el dia assenyalat, i afegeix que tampoc va sortir del territori nacional.

Manifesta la seva falta de comprensió sobre els arguments esgrimits per l'operador i eludeix la seva responsabilitat en cas que es produeixin problemes de connexió entre les xarxes de dos països.

La part reclamada, en escrit del 9 d'octubre de 2019, manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, i afegeix que, per aquest motiu, aquest procediment garanteix l'autenticitat de les seves factures i ofereix la garantia que els consums que hi apareixen reflectits han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei ofert.

En aquest sentit, assenyala que, un cop s'han comprovat els consums que van ser realitzats sobre la base de la Tarifa (...) facturada, es considera el càrrec realitzat com a correcte, ja que quan es procedeix a una connexió a una xarxa fora de la UE i els EUA s'activa la citada Tarifa (...) per 15€/dia d'ús amb 20 Mb, 20 minuts i 20 missatges.

D'altra banda, quant al servei (...), reitera que, després de dur a terme les verificacions pertinents en els sistemes informàtics, no li consta cap sol·licitud de desactivació.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 28 de novembre de 2019, a les 09.40 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convingents en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

En l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat l'assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta en l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant efectua una explicació detallada del contingut de les seves al·legacions, i afegeix que la seva pretensió és la devolució de 14,06 €, atès que no ha utilitzat els serveis facturats.

Es dona per concloua l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten en les actuacions, 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. 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 amb la legislació general de defensa de les persones consumidores i usuàries, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contractacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants



i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sopesar 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, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

L'únic fet controvertit de les presents actuacions arbitrals és si la part reclamant ha estat a l'estranger, fet que nega i acredita documentalment, mitjançant la factura de consums en territori nacional el dia i hora del fet controvertit.

La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants. Aquest fet s'ha regulat amb caràcter general a la Carta de Drets de l'usuari dels serveis

de comunicacions electròniques, Reial decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que conté, i amb caràcter sectorial, al Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat amb el contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al detall, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tota la seva clientela l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament a un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, d'establir límits financers màxims per a períodes determinats d'ús, o d'adoptar, en la seva qualitat de proveïdor, mesures raonables per protegir la seva clientela davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari d'aquests serveis, fet que inclou informar-la sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres.

En aquest sentit, la part reclamant, en el seu escrit inicial, ja manifesta que no havia estat al Marroc, i que tampoc havia utilitzat cap vaixell o similar.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III del títol II de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret de la persona consumidora a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i que no consta acreditat, ni

aquest òrgan arbitral considera suficients les manifestacions de la part reclamada quant al servei (...), i que fan referència al fet que no els consta cap sol·licitud de desactivació en els sistemes informàtics.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra en l'expedient, així com les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 14,06 €.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc 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 reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import. La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini de quinze dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.

JACCB



ALTRA
INFORMACIÓ



He tingut un problema... Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona presencialment o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui amb un empresari, botiguer o professional.

On puc anar a reclamar?

A la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a planta.

Quina documentació necessito per fer una sol·licitud d'arbitratge?

La Junta Arbitral de Consum disposa d'un model de sol·licitud d'arbitratge. No obstant això, pot presentar també un escrit breu on plantegi la controvèrsia sorgida entre les parts i adjunti tota la documentació que es refereixi al tema.

Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge de consum, que presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, mitjançant els diferents òrgans arbitral, que actuen amb total imparcialitat i respecten els principis d'audiència, contradicció i igualtat entre les parts.

És gratuït interposar una sol·licitud d'arbitratge?

Sí, és gratuïta per a ambdues parts.

Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?

La resposta va en funció del temps que l'empresa triga a contestar. Ara bé, el termini que estableix la normativa aplicable és de quinze dies hàbils des de la recepció de la resolució d'admissió de la sol·licitud d'arbitratge. Un cop transcorregut aquest període de temps, si no ha contestat, la Junta Arbitral fa gestions directament encaminades a obtenir una resposta en un sentit o altre.

Necessito un advocat per interposar la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta?

No necessita un lletrat.

Necessito un advocat per comparèixer a la vista una vegada l'empresa reclamada ha acceptat l'arbitratge?

Tampoc necessita un lletrat. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

No puc comparèixer a la vista. Què puc fer?

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista sigui per una causa que es pugui justificar, com malaltia, senyals a judici o viatges, s'haurà de presentar justificació documental i l'òrgan arbitral resoldrà si es suspèn o no la vista convocada. Una altra possibilitat és que atorgui una autorització o representació a algun familiar o persona que consideri adient perquè la pugui representar.

Quant de temps triga l'Òrgan Arbitral a dictar el laude?

El termini per dictar el laude és de sis mesos des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. Aquest termini podrà ser ampliat per un període no superior a dos mesos.

Què és un laude arbitral?

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, i és d'obligat compliment per les dues parts i produeix efectes de cosa jutjada.

Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?

No es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia, únicament es pot demanar correcció de qualsevol errada de càlcul, de còpia tipogràfica o similar, o l'aclariment d'algun punt o part concreta del laude. Quant a possibles defectes o vicis de tramitació o procediment, es contempla la possibilitat d'una acció d'anul·lació davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Els motius pels quals es pot interposar aquesta acció són taxats en la Llei d'arbitratge. El laude és executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

Si l'altra part no compleix el laude, què puc fer?

Ho ha de comunicar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, que farà un escrit recordatori amb l'obligació del compliment del laude dictat. En el cas que persisteixi en l'incompliment del laude, haurà d'instar la seva execució per via jurisdiccional davant el Jutjat de 1^a Instància de la seva localitat i sol·licitar prèviament a la Junta Arbitral, per escrit, una certificació de les actuacions.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45 2a pl.
08015 Barcelona
Tel. 93 402 33 44
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>
junta-arbitral@bcn.cat



HORARI

Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.
Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00 h*.
* Opcionalment tardes de dimecres i dijous,
amb cita prèvia.

1 maig – 30 setembre

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Període de Nadal

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Agost

Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

TRANSPORT



Metro



Poble Sec, Paral·lel



Sant Antoni



Autobusos

L-55, D20, D50, H14, H16, V11



Tren-RENFE i FGC (Ferrocarrils
de la Generalitat de Catalunya)
Pl. Catalunya



Bicing:

estacions 113, 148, 129, 86

15. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

AIGÜES

ARTICLES NADÓ

AUTOMÒBILS

ELECTRICITAT

ELECTRODOMÈSTICS

ELECTRÒNICA

ENSENYAMENT

ESPECTACLES

GARATGES

HABITATGES

JOIERIES I RELLOTGERIES

MOBILITAT PERSONAL

MOBLES

MUDANÇA INTERNACIONAL

OBRES I REFORMES

ÒPTICA

RESTAURACIÓ

SANITAT

SERVEIS POSTALS

SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT

TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

TELEFONIA

TINTORERIES



ALCALDIA

Ada Colau Ballano

PRIMERA TINÈNCIA D'ALCALDIA

Jaume Collboni Cuadrado

GERÈNCIA MUNICIPAL

Gerència d'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica

Albert Dalmau Miranda

GERÈNCIA DE RECURSOS

Agustí Abelaira Dapena

PRESIDÈNCIA DE LA JUNTA ARBITRAL

Gaietà Sala i Prat

SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL

José Luis Velasco Corderi

EQUIP HUMÀ

Amparo Hernández Holgado

Yolanda Lanau Gozalves

Ramon Pujades Clemente

Tània Ramírez Camps

Josep Romero Aznar

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcázar

Mireia Domingo Figueras, estudiant del Màster de l'Advocacia,
en pràctiques.

EDICIÓ

Ajuntament de Barcelona

Gerència d'Economia, Recursos
i Promoció Econòmica

Gerència de Recursos

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

www.juntarbitral.bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

DISSENY GRÀFIC

Motive Disseny i Comunicació

DIPÒSIT LEGAL

B.1903-2021



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed/ca>



**Ajuntament
de Barcelona**