

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2023



JACCB



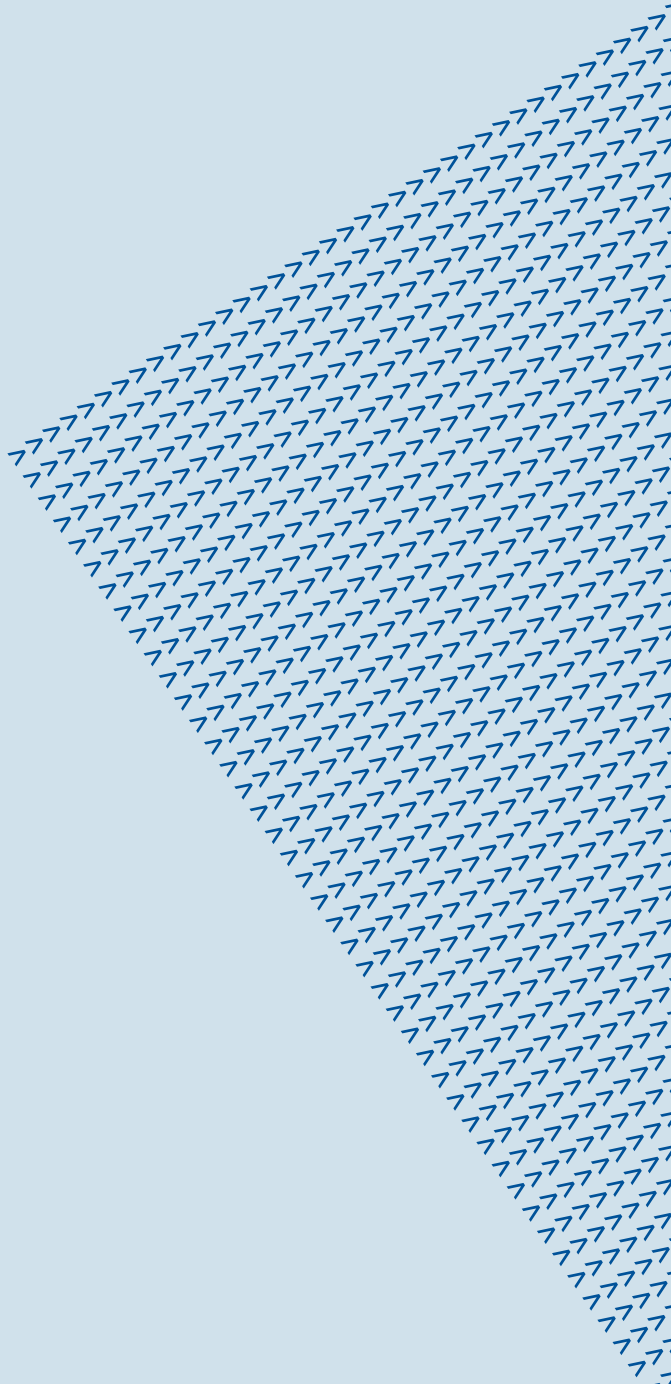
Ajuntament  
de Barcelona



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2023



Ajuntament  
de Barcelona





# JACB

PRESENTACIÓ  
I NORMATIVA





Un any més presentem i fem balanç, per tal de donar a conèixer a la ciutadania l'activitat que ha realitzat la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB) durant l'any 2023.

La JACB, com a òrgan municipal especialitzat que té la finalitat d'administrar el sistema arbitral institucional públic i gratuït de resolució de conflictes en matèria de consum, atén les reclamacions que plantegen els consumidors quan tenen conflictes amb els empresaris o els professionals.

Les relacions de consum estan generant en els últims anys una elevada conflictivitat, cosa que fa que la seva regulació prengui cada dia més rellevància. La Junta Arbitral de Consum resol, en la seva major part, problemes de petit contingut econòmic, però vitals per a la majoria d'economies domèstiques, relacionades amb els subministraments i serveis bàsics, com per exemple telecomunicacions, energia, aigües, etc. Conflictes que motiven una allau de reclamacions, sovint vinculades a males pràctiques.

Durant el mandat 2019 – 2023 s'han assolit els objectius estratègics previstos: la reducció de la duració mitjana de la tramitació dels expedients arbitral, passant dels 180 a 90 dies, i continuem treballant per disminuir aquest termini cada cop més. També s'ha finalitzat el dimensionament de la dotació dels llocs de treball de la institució arbitral, així com una total transparència en les seves actuacions, publicant-se la totalitat dels laudes emesos en el portal de transparència BCNRoc. La JACB també ha estat acreditada com a entitat ADR (Resolució de conflictes en línia de la UE).

Consolidats aquests objectius estratègics de millora en la gestió dels procediments arbitral i de transparència, cal avançar en les actuacions de comunicació que ens permetin difondre la missió de la JACB, que sigui coneguda i reconeguda com a institució arbitral pública, útil, àgil, eficaç i gratuïta en la resolució de conflictes de consum.

Així mateix, un cop finalitzada la fase de realització del diagrama de processos utilitzats (identificació, catalogació i validació dels processos actuals), que ha permès avançar en el disseny de l'expedient electrònic i la signatura electrònica per assegurar la senzillesa, l'impacte i l'eficàcia de la gestió, es realitzarà la licitació pública per al desenvolupament de la digitalització del procediment arbitral.

En una fase prèvia, qui protegeix i defensa els drets dels consumidors i usuaris són els serveis públics de consum (l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor), que tenen en l'arbitratge públic de consum una eina útil, àgil i consolidada per donar trasllat a aquelles reclamacions que, o bé no han estat ateses, o bé la resposta facilitada per l'em-

presa no ha estat adequada, sempre i quan la JACB resulti competent per raó de territori o per conveni arbitral.

En seu arbitral, la JACB, òrgan especialitzat de l'organització municipal, com a justícia alternativa, 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 presentades, sotmetent la seva actuació a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris i de l'arbitratge.

Així, es dona la raó a qui la té i s'emet el laude, que té efectes de cosa jutjada i té el caràcter de títol executiu.

L'arbitratge és un equivalent jurisdiccional, una justícia de proximitat amb resolucions basades en l'equitat (l'àrbitre resol el conflicte segons el seu sentit natural del que és just), tenint en compte les normes jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte per motivar la seva decisió, impulsant amb caràcter previ el diàleg mitjançant processos de mediació. En aquest sentit, els laudes conciliatoris són la seva màxima expressió.

Calia remarcar doncs les millores de gestió realitzades i hem de senyalar també els nous desafiaments marcats per aquest nou mandat i, especialment, tenir molt present que fomentar l'arbitratge, públic o privat, desjudicialitzant la resolució de conflictes, és fomentar la democràcia.

Ens cal donar un gran pas endavant per al foment, difusió i coneixement de l'arbitratge, tant als ciutadans com als professionals. És tracta d'un instrument útil i àgil tant per al consumidor com per a l'empresari, que reforça la confiança dels ciutadans en l'arbitratge, atesos els seus enormes beneficis, i que és el millor camí per aconseguir avançar cap a una cultura del pacte i de la pau, contribuint activament a trobar l'adequat equilibri entre les solucions judicials dels conflictes i les extrajudicials.

Fem una aposta decidida per l'arbitratge en general i per l'arbitratge de consum en concret, com a justícia sectorial i de proximitat. En aquest sentit, l'arbitratge institucional públic de consum, com a via ràpida, útil, senzilla i gratuïta per resoldre els conflictes en les relacions de consum, és un àmbit sectorial de l'arbitratge, àmpliament consolidat i valorat, que resol les controvèrsies amb neutralitat, objectivitat i imparcialitat, respectant els principis d'audiència i igualtat entre les parts.

Raquel Gil Eiroá

**REGIDORA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA, TREBALL, COMERÇ, RESTAURACIÓ I MERCATS**



## PRESENTACIÓ I NORMATIVA

PRESENTACIÓ .....5

1. NORMATIVA .....9

2. LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL, DEL  
Codi de Consum de Catalunya .....12

3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM .....16

3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM .....18

3.2. TIPUS D'ARBITRATGE .....19

3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT  
ARBITRAL DE CONSUM .....21

3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN  
DES DE LA JACB .....22

3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE? .....22

4. MEDIACIÓ .....25

5. ADHESIÓ D'EMPRESES .....28

## DADES ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS .....33

7. RECLAMACIONS PER SECTOR .....34

8. EXPEDIENTS FINALITZATS .....35

9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS .....36

10. DADES ESTADÍSTIQUES D'AUDIÈNCIES .....37

11. DADES ESTADÍSTIQUES DE LAUDES .....40

## RECULL LAUDES 2023

ÍNDEX RECULL DE LAUDES .....45

AIGÜES 51/2023, 85/2023 | 97/2023 .....47

ALIMENTACIÓ I PRODUCTES DE LA  
LLAR 72/2023 .....55

ELECTRODOMÈSTICS 64/2023 .....58

ENSENYAMENT 24/2023 .....63

ESPORT I LLEURE 8/2023 | 84/2023 .....68

FERRETERIA 104/2023 .....75

JOIERIA 62/2023 | 63/2023 .....79

MOBLES 53/2023 .....87

OBRES I REFORMES 25/2023 .....91

PERRUQUERIA 92/2023 .....95

RESTAURACIÓ 74/2023 .....98

SERVEIS ASSISTENCIALS 105/2023 .....101

SERVEIS POSTALS 35/2023 .....107

SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA 55/2023 |  
112/2023 .....110

TALLERS I REPARACIÓ DE  
VEHICLES 26/2023 .....118

TELEFONIA 6/2023, 7/2023, 21/2023,  
27/2023, 28/2023, 30/2023, 37/2023,  
38/2023, 42/2023, 43/2023, 44/2023,  
45/2023, 54/2023, 57/2023, 67/2023,  
68/2023, 73/2023, 93/2023 | 108/2023 .....123

TÈXTIL 5/2023 | 29/2023 .....200

TINTORERIES 83/2023 | 116/2023 .....205

VIATGES 103/2023 .....211

## ALTRA INFORMACIÓ

12. CENS D'EMPRESES .....217

13. LLISTAT D'ÀRBITRES ACREDITATS .....218

14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE .....219

15. PREGUNTES FREQUENTS .....220

16. EQUIP HUMÀ .....224

16. ON ESTEM .....225







*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, sotmeten la seva actuació a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris 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.
- d) Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprovà el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries en la seva redacció actual, amb especial menció de les modificacions introduïdes en la seva redacció per:
  - d.1). Reial decret llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
  - d.2). Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
- 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 sectorial de telefonia i Internet, i els drets dels usuaris de les comunicacions electròniques.

- a) Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions.

- b) Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, Carta dels 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 operadores de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client per les operadores.
- 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, de 11 de desembre, que atribueix recursos públics de numeració als serveis de tarifació addicional prestats mitjançant trucades telefòniques i s'estableixen condicions per al seu ús.

Altres marcs normatius sectorials.

- a) Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua.
- b) Reial Decret 58/1988, de 29 de gener, sobre protecció dels drets del consumidor en el servei de reparació d'aparells d'ús domèstic.
- c) Reial Decret 1453/1987, de 27 de novembre, pel que s'aprova el Reglament regulador dels serveis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs, pells i sintètics.
- d) Reial Decret, 1457/1986, de 10 de gener, pel que es regulen l'activitat industrial i la prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils, dels seus equips i components.
- e) Reial Decret Llei 1/2021, de 19 de gener, de Protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, que modifica diferents articles del text refós de la Llei General de la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i

incorpora la figura de “persona consumidora vulnerable”, que haurà de ser objecte d’especial atenció en les relacions de consum.

#### Novetats legislatives de l’any 2022

- a) Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions.
- b) Ordre TMA/201/2022, de 14 de març per la que es regula el procediment de resolució alternativa de litigis dels usuaris de transport aeri sobre els drets reconeguts en l’àmbit de la Unió Europea en matèria de compensació i assistència en cas de denegació d’embarcament, cancel·lació o gran retard, així com en relació amb els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

#### Projectes legislatius en tramitació parlamentària:

- a) 121/000097 Projecte de Llei de mesures d’eficiència processal del servei públic de Justícia. Publicat al BOCG. Congrés dels Diputats, en data 22 d’abril de 2022.
- b) 121/000134 Projecte de Llei de creació de l’Autoritat Administrativa Independent de Defensa del client financer per a la resolució extrajudicial de conflictes entre les entitats financeres i els seus clients. Publicat al BOCB. Congrés dels Diputats, en data 22 d’abril de 2022.

#### Altres marcs normatius sectorials.

- a) Reglament del servei metropolità del cicle integral de l’aigua.
- b) Reial Decret 58/1988, de 29 de gener, sobre protecció dels drets del consumidor en el servei de reparació d’aparells d’ús domèstic.
- c) Reial Decret 1453/1987, de 27 de novembre, pel que s’aprova el Reglament regulador dels serveis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs, pells i sintètics.
- d) Reial Decret, 1457/1986, de 10 de gener, pel que es regulen l’activitat industrial i la prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils, dels seus equips i components.

## 2. LLEI 22/2010

Del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

Llibre Primer, Títol II. Dels drets bàsics de les persones consumidores

### ARTICLE 126-10. SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

Serveis públics de consum:

1. Qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que compleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. Aquest servei públic de consum pot exercir, entre d'altres, les funcions següents:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Gestionar les denúncies i complir les tasques d'inspecció en matèria de consum.

e) Iniciar procediments sancionadors de consum.

f) Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.

g) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.

h) Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi.

2. Els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum. També ho poden fer respecte a les queixes i reclamacions referents a establiments radicats en llur àmbit territorial. D'acord amb el principi de proximitat, és competent, en primer lloc, el servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap

oficina, n'és competent l'oficina supramunicipal que correspongui i, si no n'hi ha, la d'àmbit de Catalunya.

3. Les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.

4. La Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.

5. La Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment del que estableix l'apartat 3.

### ARTICLE 126-11. DIRECTORI DE SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM DE CATALUNYA

Els serveis públics de consum que compleixin les activitats en l'àmbit territorial de Catalunya han de formar part del Directori

de serveis públics de consum de Catalunya, amb finalitats informatives. Aquest directori l'elabora i l'actualitza l'Agència Catalana del Consum i té caràcter públic.

Llibre Primer, Títol III. De la resolució extrajudicial de conflictes.

CAPÍTOL I. Disposicions generals.

### ARTICLE 131-1. FOMENT DELS SISTEMES VOLUNTARIS DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

1. Les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar, en col·laboració amb les organitzacions de persones consumidores, la disponibilitat per a les persones consumidores i per als empresaris de sistemes operatius de resolució voluntària de conflictes i de reclamacions en matèria de consum.

2. Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de llurs competències, han d'exercir les funcions de foment, gestió i desenvolupament de la mediació i de l'arbitratge de consum que la legislació els atribueixi.

### ARTICLE 131-2. PRINCIPIS GENERALS

1. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principal-

ment per la mediació i l'arbitratge de consum, sens perjudici de les matèries o els sectors que tinguin sistemes públics extrajudicials de resolució de conflictes.

2. La resolució extrajudicial de conflictes de consum atén les reclamacions de persones consumidores i té caràcter vinculant per a les parts que s'hi hagin sotmès voluntàriament, sens perjudici de la protecció administrativa i judicial que escaigui.

3. Es poden sotmetre a la mediació i l'arbitratge els conflictes sobre matèries de lliure disposició, d'acord amb les lleis aplicables.

CAPÍTOL II. Mediació.

### ARTICLE 132-1. MEDIACIÓ

Definició:

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

### ARTICLE 132-2. PRINCIPIS

1. Els principis de la mediació de consum són la voluntarietat, la imparcialitat, la confidencialitat i la universalitat.

2. D'acord amb el principi de voluntarietat, les parts són lliures d'acollir-se a la mediació i també de desistir-ne en qualsevol moment.

3. D'acord amb el principi d'imparcialitat, la persona mediadora té el deure d'ésser imparcial i, en conseqüència, ha d'ajudar els participants a assolir els acords pertinents sense imposar cap solució ni mesura concretes. Si en un moment determinat hi ha un conflicte d'interessos entre les parts i la persona mediadora, aquesta ha de declinar la intervenció.

4. D'acord amb el principi de confidencialitat, la persona mediadora i les parts han de mantenir el deure de confidencialitat sobre la informació de què es tracti. En compliment d'aquest deure, les parts es comprometen a mantenir-ne el secret i, per tant, renuncien a proposar la persona mediadora com a testimoni en algun procediment que afecti l'objecte de la mediació. D'altra banda, la persona mediadora també ha de renunciar a actuar com a perita en els mateixos casos.

5. D'acord amb el principi de confidencialitat, els documents

i les actes que s'elaborin al llarg del procés de mediació tenen caràcter reservat. No obstant això, la persona mediatadora no està subjecta al deure de confidencialitat i està obligada a informar les autoritats competents de les dades que puguin revelar l'existència de fets delictius perseguibles d'ofici.

6. D'acord amb el principi d'universalitat, la competència de les administracions públiques catalanes per a dur a terme la mediació s'estén a qualsevol assumpte que afecti les persones consumidores, amb les excepcions establertes per les lleis.

### **ARTICLE 132-3. NATURALESA DELS ACORDS**

Els acords a què arribin les parts després del procés de mediació els són vinculants i es poden formalitzar en un document escrit signat per elles i la persona mediatadora. La signatura de la persona mediatadora deixa constància del compromís a què s'ha arribat. Els acords són executius d'acord amb la normativa sobre mediació.

## **CAPÍTOL II. Arbitratge.**

### **ARTICLE 133-1. ARBITRATGE**

Procedència de l'arbitratge:

1. L'arbitratge és procedent si hi ha un conveni arbitral previ entre les parts. En cas contrari, l'Administració ha de promoure la formalització del conveni arbitral per a resoldre el conflicte per mitjà de l'arbitratge de consum.

2. En matèria de crèdits i préstecs hipotecaris que tenen per objecte l'habitatge habitual, s'entén que l'empresa prestadora accepta el conveni arbitral sempre que no hagi manifestat expressament al prestatari la voluntat en contra abans de la signatura del contracte.

### **ARTICLE 133-2. TRASLLAT DE LA SOL·LICITUD D'ARBITRATGE**

Si l'arbitratge és procedent, l'administració de la qual depèn l'ens receptor de la sol·licitud n'ha de donar trasllat a la junta arbitral que en resulti competent per raó del territori.

### **ARTICLE 133-3. COMPOSICIÓ DEL COL·LEGI ARBITRAL**

Els col·legis arbitral han d'incloure representants dels sectors afectats per la reclamació, de les persones consumidores i de les administracions

públiques, de la manera que estableixen les lleis.

### **ARTICLE 133-4. EL SECTOR PÚBLIC I L'ARBITRATGE DE CONSUM**

1. Les administracions públiques de Catalunya, en l'àmbit de les competències respectives, han d'imposar a llurs empreses públiques sotmeses al dret privat l'obligació d'establir necessàriament, en les condicions generals de contractació i en els contractes amb les persones consumidores, clàusules d'adhesió o de compromís a l'arbitratge de consum per a la resolució dels conflictes i les reclamacions derivats de la prestació dels serveis, l'aplicació de les quals depèn directament de la voluntat de la persona consumidora.

2. Els òrgans de contractació de la Generalitat i dels seus organismes públics i empreses han d'incorporar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a condició d'execució en l'adjudicació de contractes.

3. S'ha de promoure que les entitats o empreses privades que gestionen serveis públics, serveis d'interès general o serveis universals en règim de concessió incloguin en els plecs de condicions l'obligació que en els contractes amb



persones consumidores es prevegi l'adhesió a l'arbitratge de consum.

4. La Generalitat ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a mèrit objectiu en la valoració de premis a la qualitat que tingui establerts o pugui crear. Les administracions públiques catalanes han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajuts i subvencions a les

empreses i els establiments que ofereixin béns o serveis a les persones consumidores.

5. Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de fomentar i estimular que les empreses que atorguen crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.

#### **ARTICLE 133-5. DISTINTIU D'ADHESIÓ A L'ARBITRATGE**

1. El distintiu que acredita l'adhesió a l'arbitratge de consum és un distintiu de qualitat.

2. Els empresaris adherits al sistema arbitral de consum han d'informar les persones consumidores de manera clara de llur adhesió a l'arbitratge, per mitjà del distintiu a què fa referència l'apartat 1.



## 3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

### 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 avesades, 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 a 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 dels consumidors i usuaris, en relació amb els conflictes de consum que se'ls puguin plantejar amb els empresaris, 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'avan-

tatge que el Laude que es dicta equival a una sentència i és d'obligat compliment per 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 prestador del servei) accepti sotmetre's al Sistema Arbitral. La pràctica demostra que són molts els sectors empresarials que es 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 dels seus clients al 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, essent el Laude que es dicta d'obligat compliment. No cap recurs sobre 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/-a vocal representant dels consumidors, un altre/-a del sector empresarial reclamant i el President/-a 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 els conflictes relacionats amb intoxicacions, lesions o indicis racionals de delictes, 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 als seus clients 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 als conflictes de consum que se'ls puguin plantejar amb el empresaris, professionals i/o comerços.

És un via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sens 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 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 5400 usuaris a l'any i desenvolupa una tasca per tal de fomentar la mediació i l'arbi-



tratge, garantint 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, 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. Així, considerem consumidors aquelles persones físiques o jurídiques que són els destinataris finals dels serveis, béns i/o activitats, i empresaris aquells que actuen amb una finalitat empresarial o professional.

## 3.2. TIPUS D'ARBITRATGE

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

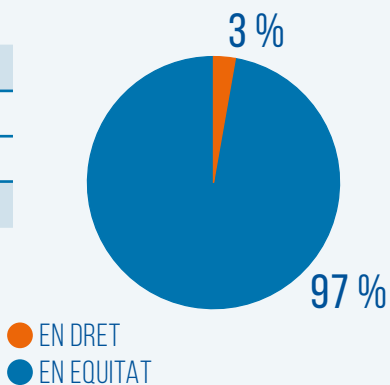
En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és més just per les parts segons les circumstàncies que concorrin.

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.

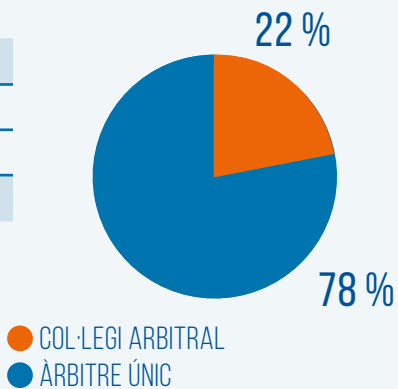
### Laudes 2023 segons tipologia d'arbitratge

Tipus arbitratge	Núm. absoluts
En equitat	132
En dret	4
<b>Total</b>	<b>136</b>



### Laudes 2023 segons òrgan que resol

Òrgan que resol	Núm. absoluts
Col·legi arbitral	30
Àrbitre únic	106
<b>Total</b>	<b>136</b>



### 3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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



### 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 els seus clients.

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?

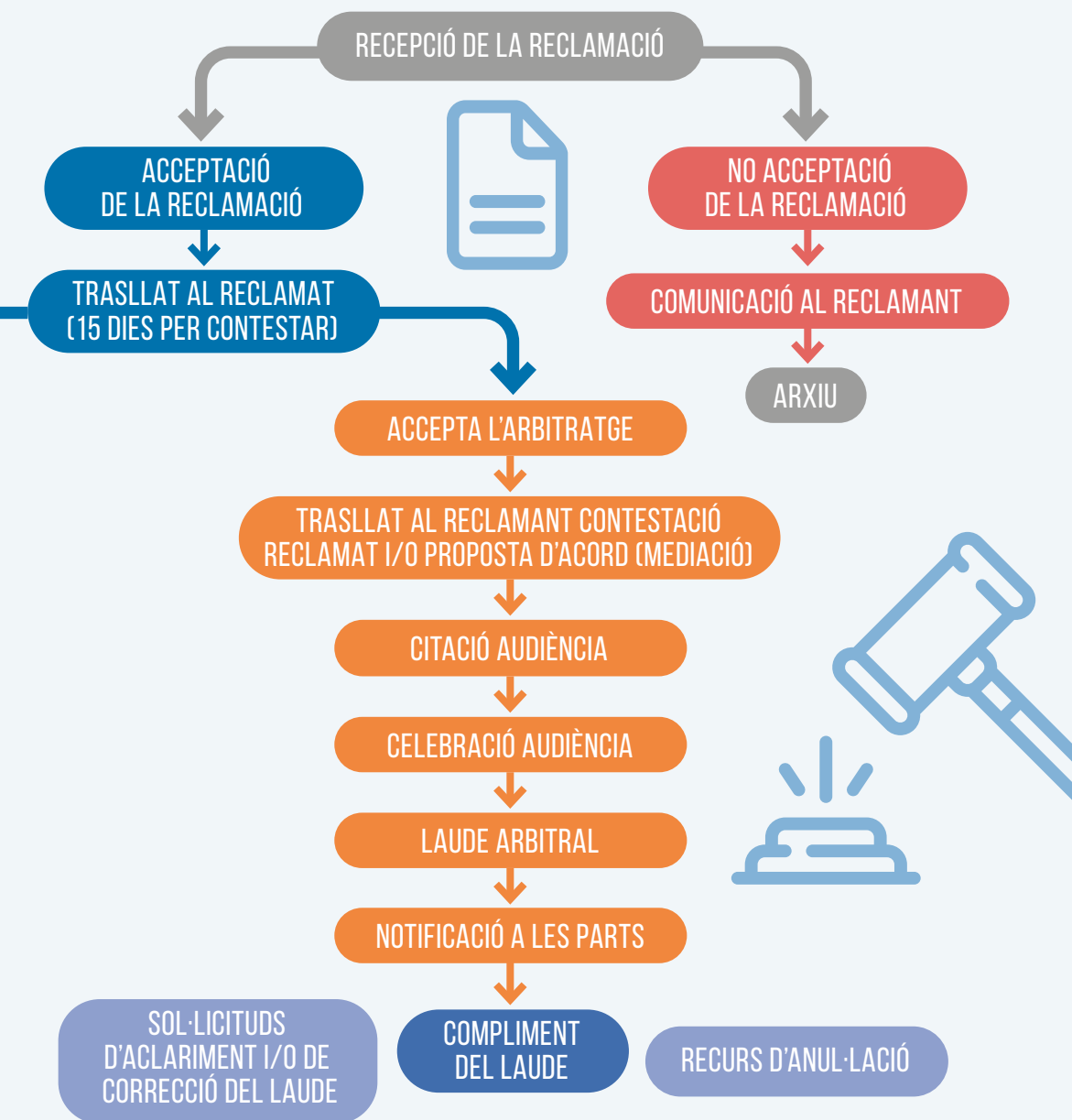
1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona des del web de la Junta Arbitral de Consum, presencialment a les seves oficines o mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de 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.

## TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

NO CONTESTA O NO ACCEPTA L'ARBITRATGE

COMUNICACIÓ AL RECLAMANT

ARXIU





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.



### A) MARC NORMATIU

L'article 38 del Reial Decret 231/2008, que reglamenta 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 en 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 doncs, 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 a les consultes que formulen els consumidors i usuaris.

La mediació de consum s'exerceix, a més, en els àmbits estatal i autonòmic, perquè el consum és una matèria de 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 realitza mediació en cas que qualsevol de les parts 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 intervenció de l'administració de la Junta Arbitral.

Quan correspon la mediació, per haver-se produït l'acceptació voluntària de les parts, aquesta es materialitza en una tramitació en la qual la Junta dona trasllat de les respectives alegacions, 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 dinàmica clara de negociació i avenç, les pretensions de les parts s'apropen de forma gradual: es sintetitzen i s'estructuren els fets amb més claredat que a l'inici, es senyalen amb més precisió els termes discrepans 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 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 formalitza aquell resultat; per altra banda, la resolució que més identifica la Junta, com s'ha vist, quan es dicta un laude d'obligat compliment i amb força executiva equivalent a sentència, esdevenint 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 fluïda i flexible, una cooperació empàtica, ja que 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, per haver-se 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.

## 5. ADHESIONS

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 els clients. 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 pot ser col·locat en un lloc destacat de l'establiment i pot ser usat en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.

Les empreses adherides aconsegueixen la confiança del consumidor perquè els hi garanteix 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 els 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 als públic en aquest àmbit territorial.

### **Un distintiu de confiança**

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

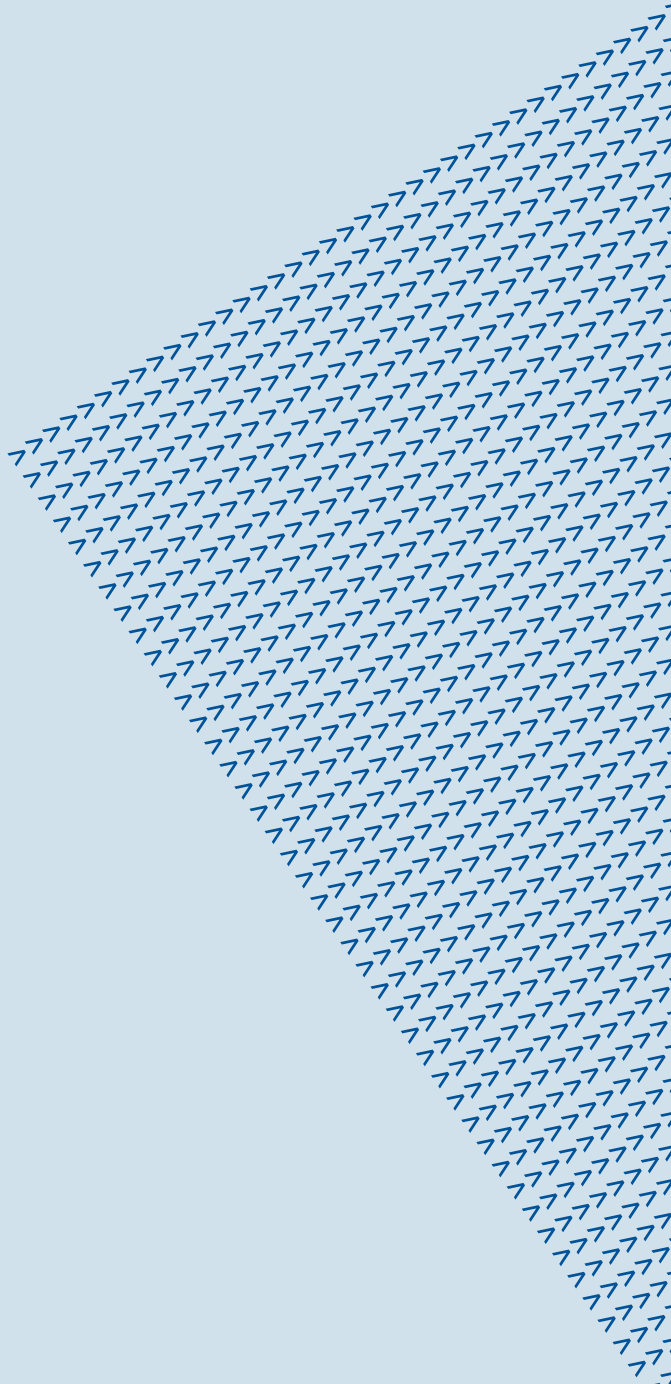
Si vostè, empresari, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica als seus clients l'oferiment d'una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment.



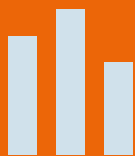


## SECTORS AMB RECENTS ADHESIONS:

CONSULTORIA FISCAL	1
TINTORERIES	3
COMERÇ	4
HABITATGE	4
LLOGUER A CURT TERMINI D'AUTOMÒBILS LLEUGERS	1
<b>Total</b>	<b>13</b>



JACB



DADES  
ESTADÍSTIQUES

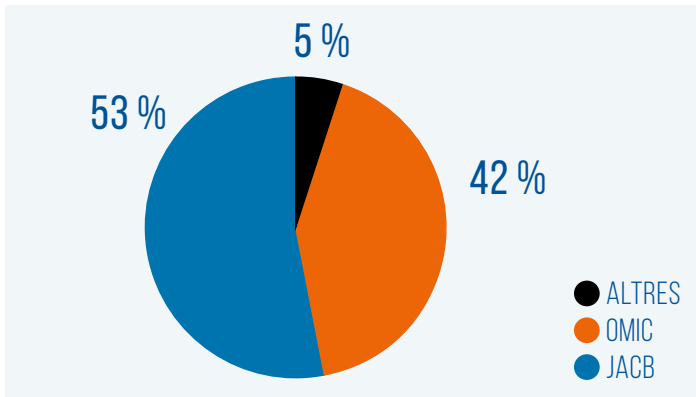




## 6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

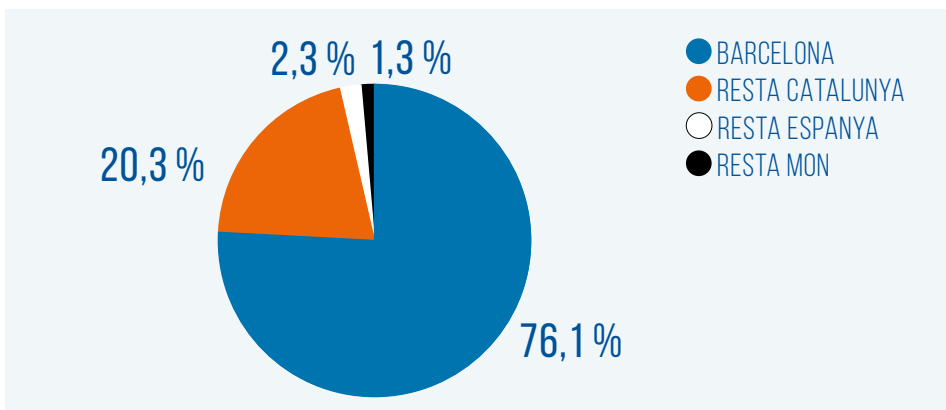


De les 908 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 385 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona, 481 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, ja sigui presencialment o via telemàtica, i, per últim, 42 han estat traslladades per altres Organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions, associacions de consumidors o la plataforma de resolució de conflictes en línia de la Unió Europea.



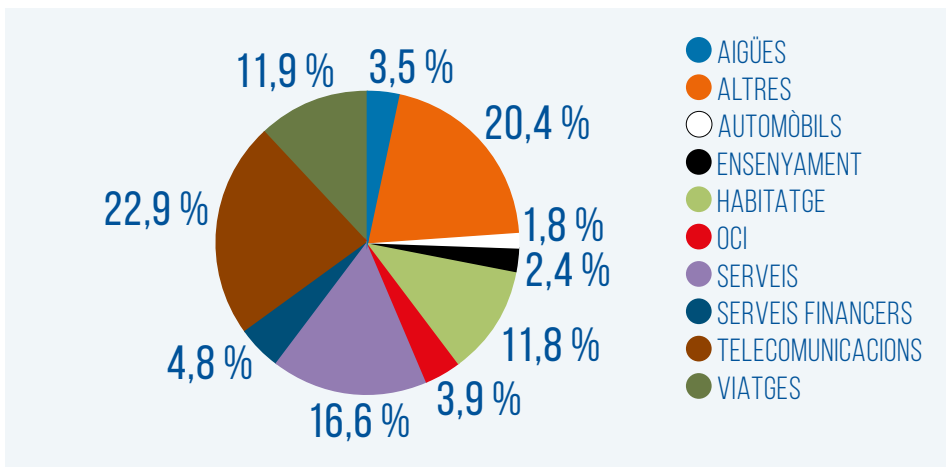
### PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

De les 908 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 691 reclamants són de la ciutat de Barcelona, 184 són de poblacions catalanes, 21 d'Espanya i 12 són de la resta del món.



## 7. RECLAMACIONS PER SECTOR

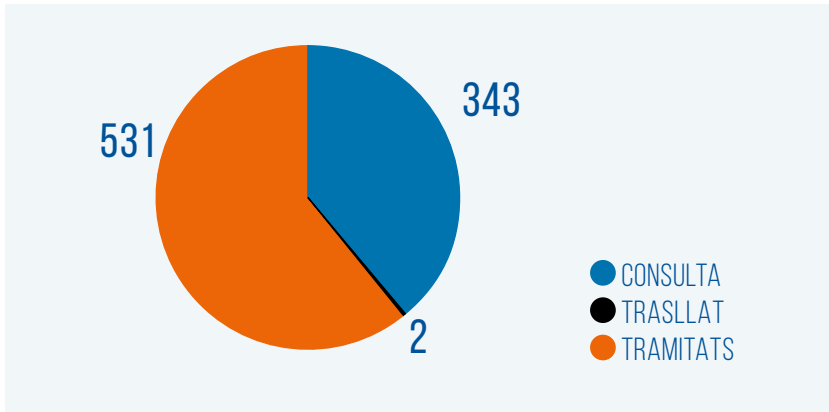
De les 908 reclamacions / consultes, 208 han versat sobre Telecomunicacions, 108 sobre viatges, 32 sobre subministraments d'aigua, 151 sobre serveis com llum o gas, 44 sobre serveis financers o assegurances, 107 sobre habitatges, ja sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 16 sobre la compra-venda de vehicles o reparacions, 22 sobre ensenyament, 35 relacionades amb l'oci i 185 sobre altres temes com tintoreries, garatges, estètica, calçat, etc.



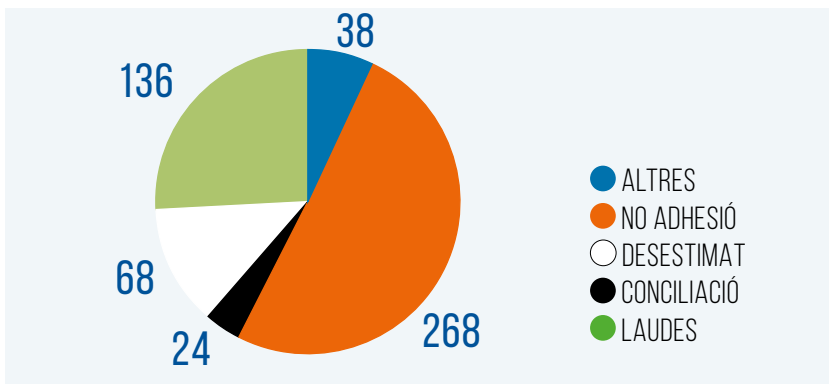
## 8. EXPEDIENTS FINALITZATS



Durant l'any 2023, s'han finalitzat un total de 874 reclamacions o consultes, de les quals 531 han estat tramitades a través d'arbitratge per part de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, 343 han correspost a consultes plantejades i en 2 casos s'ha donat trasllat a altres organismes.



Del total de 531 reclamacions tramitades per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, 136 han estat arxivats per laude, 268 per la no adhesió a l'arbitratge per part de les empreses reclamades, 68 per conciliació entre les parts, 21 per desistiment de la part reclamant i 38 s'han finalitzat per altres motius.



## 9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS

Els canals d'atenció a la ciutadania han tingut un augment significatiu mitjançant l'atenció telefònica en els darrers anys, atesa la dotació de dues línies telefòniques mòbils a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, el que permet prestar atenció telefònica a la ciutadania durant tots els dies feiners i durant tot l'horari establert d'atenció al públic.

Aquest nou format de canal d'atenció telefònica, amb un terminal utilitzat per la Secció de Incoació i Tramitació, i l'altre, per la Secció d'Actes, audiències i Laudes, ha permès l'agilització de l'atenció a la ciutadania i una millor gestió i impuls de la tramitació dels procediments arbitral.

L'atenció presencial, per a consultes i presentació de documents i/o proves per incorporar a les actuacions arbitral, s'ha continuat realitzat mitjançant cita prèvia, com ja vam començar a fer en els anys anteriors; si bé, amb un increment significatiu de les trameses mitjançant correu electrònic.

En relació a la celebració de les audiències prèvies, que donen pas al consecutiu laude, s'han seguit celebrant amb total normalitat, tant les dels òrgans arbitral unipersonal, com les dels Col·legis Arbitral.

Actualment, la Junta Arbitral de Consum de Barcelona també utilitza el servei e-NOTUM, que permet realitzar les notificacions dels actes administratiu a través de mitjans electrònics amb totes les garanties jurídiques que estableix la normativa vigent en relació al desenvolupament i implementació de l'Administració electrònica.

També cal remarcar que la Junta Arbitral de Consum de Barcelona està acreditada com una entitat ADR de resolució de conflictes de consum en línia de la Comunitat Europea per conflictes transfronterers.



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 lletrats o altres persones assessores tècniques, així com presentar les al·legacions, les proves i les justificacions (documents, fotografies, peces de vestir, gravacions, etc) 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

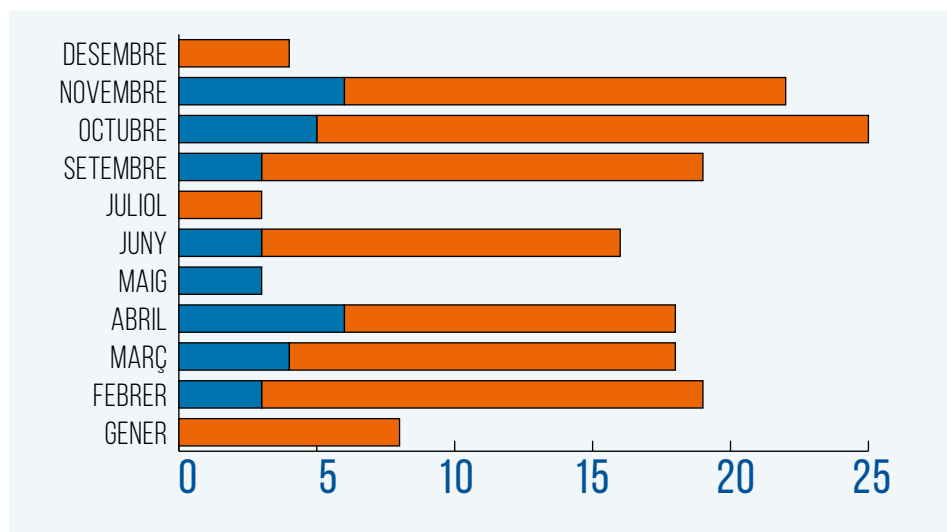
MESOS	ACORD PREVI	CELEBRADA	TOTAL
GENER		8	8
FEBRER		9	9
MARÇ	2	16	18
ABRIL	1	17	18
MAIG		3	3
JUNY		16	16
JULIOL		3	3
SETEMBRE	1	18	19
OCTUBRE	1	24	25
NOVEMBRE	2	20	22
DESEMBRE		4	4
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>138</b>	<b>145</b>

<b>MATÈRIES</b>	<b>ACORD PREVI</b>	<b>CELEBRADA</b>	<b>TOTAL</b>
ENSENYAMENT		1	1
PIMECS		13	13
TELEFONIA	6	95	101
TINTORERIES		9	9
VARIS	1	14	15
SUBMINISTRAMENTS	4	4	16
JOIERIES		2	2
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>138</b>	<b>145</b>

<b>MATÈRIES</b>	<b>COL-LEGI</b>	<b>A. ÚNIC</b>	<b>TOTAL</b>
ENSENYAMENT	1		1
PIMECS		13	13
TELEFONIA	12	89	101
TINTORERIES	9		9
VARIS	9	6	15
SUBMINISTRAMENTS	1	3	4
JOIERIES	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>112</b>	<b>145</b>



## AUDIÈNCIES SEGONS L'ÒRGAN QUE DECIDEIX



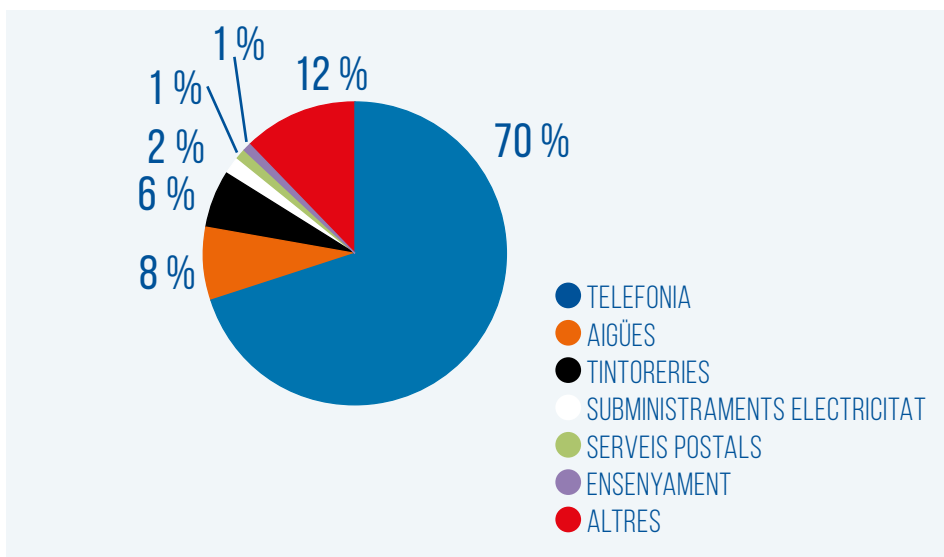


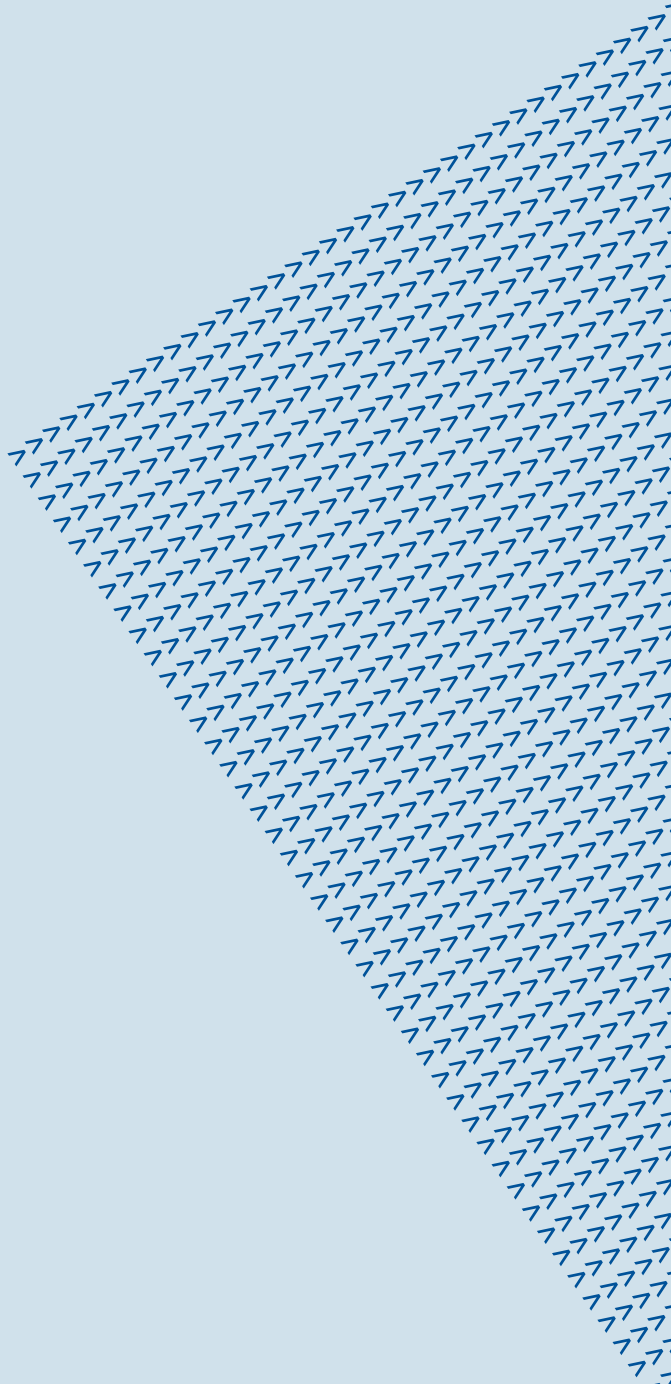
# 11. DADES ESTADÍSTIQUES DE LAUDES

ÀRBITRE ÚNIC	106
COL-LEGI ARBITRAL	30
<b>Total</b>	<b>136</b>

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	69
DESESTIMATS	4
ESTIMATS EN PART	50
CONCILIATORIS	7
FINALITZACIÓ PROCÉS	6
<b>Total</b>	<b>136</b>

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	11
ALIMENTACIÓ I PRODUC- TES DE LA LLAR	1
ELECTRODOMÈSTICS	1
ENSENYAMENT	1
ESPORT I LLEURE	2
FERRETERIA	1
JOIERIA	2
MOBLES	1
OBRES I REFORMES	1
PERRUQUERIES	1
RESTAURACIÓ	1
SERVEIS ASSISTENCIALS	1
SERVEIS POSTALS	1
SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA	3
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS	1
TELEFONIA	95
TEXTIL	2
TINTORERIES	9
VIATGES	1
<b>Total</b>	<b>136</b>





# JACCB



RECUILL DE  
LAUDES 2023





1.	AIGÜES	47
2.	ALIMENTACIÓ I PRODUCTES DE LA LLAR	55
3.	ELECTRODOMÈSTICS	58
4.	ENSENYAMENT	63
5.	ESPORT I LLEURE	68
6.	FERRETERIA	75
7.	JOIERIA	79
8.	MOBLES	87
9.	OBRES I REFORMES	91
10.	PERRUQUERIES	95
11.	RESTAURACIÓ	98
12.	SERVEIS ASSISTENCIALS	101
13.	SERVEIS POSTALS	107
14.	SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA	110
15.	TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS	118
16.	TELEFONIA	123
17.	TEXTIL	200
18.	TINTORERIES	205
19.	VIATGES	211



## LAUDE 51/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que ha rebut diverses factures amb un consum excessiu, que s'ha tractat d'una avaria de la Comunitat de Propietaris i per tant no li pertoca pagar aquests imports. Sol·licita la refacturació del període afectat amb el seu consum habitual i la devolució de l'import pagat en excés. La part reclamada considera correcta la facturació emesa ja que s'ha facturat el consum real enregirat per l'equip de mesura, i aquest funciona correctament, i ha aplicat la bonificació per fuita en quatre de les factures de la part reclamant.

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 (...), manifesta que al (...) va rebre una factura de la reclamada de 562,51€, excessiva en relació al seu consum habitual.

Exposa que la reclamada va fer una reparació el mes de juny al carrer i que varen dir era una avaria al seu comptador que està a sota de la vorera. Informa el reclamant que porta pagats 3.669,31€ d'aigua que no ha consumit, que només viuen dos persones l'habitatge i amb una discapacitat del 65% i sol·licita la refacturació del període afectat amb el seu consum habitual i la devolució de l'excés pagat.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), al·lega que el reclamant, en data (...), va contactar indicant que tenia un excés de consum i que la prova de fuites havia resultat positiva.

Informa la reclamada que, en data (...) per visita presencial, s'explica al reclamant el criteri de

bonificació per fuites, aportant la documentació pertinent i que s'aplica a un màxim de dues factures. Com l'anterior titular és difunt, efectuen canvi de nom aportant l'acceptació d'herència.

En data (...), exposa la reclamada que la part reclamant aporta la factura de reparació de la fuita i procedeixen a anul·lar les factures de data final (...) i (...) per a emetre factures bonificades i que consten pagades.

Davant la nova disconformitat del reclamant, la subministradora efectua la bonificació d'una tercera factura, la de data (...) d'import 649,66 per una substitutiva de 264,64€.

Per tot, considera la reclamada correcta la facturació emesa, ja que s'ha facturat el consum real enregirat i s'ha aplicat la bonificació per fuita, i proposa una quarta bonificació sobre la factura de data final (...) de 562,51€ (pagada) per emetre una substitutiva d'import aproximat 217€ i la diferència a favor del client es podria retornar per transferència bancària o bé deixar compensada la factura de data final (...), d'import 264,64€, pendent de pagament.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i, en data (...), exposa que l'avaria correspon a la Comunitat de Propietaris de l'immoble i que no li pertoca pagar aquest excés de consum.

La part reclamada, en data (...), es ratifica en les seves manifestacions anteriors.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 11.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclama-



cions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, a la vista de l'historial de consum aportat per la part reclamada, és evident que a les factures de data final (...), s'ha elevat notablement el consum (85 m<sup>3</sup>, 437 m<sup>3</sup>, 624 m<sup>3</sup> i 103 m<sup>3</sup>) en relació a l'habitual del subministrament (entre 7 i 5 m<sup>3</sup>) i per tant es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua.

El consum de les tres factures posteriors, de data (...) ja reflecteix el que es podria considerar el consum habitual del subministrament (5-6 m<sup>3</sup>).

Per altra banda, en relació als imports de les factures objecte de reclamació, la reclamada ha aplicat la bonificació per fuita a les factures de data final (...), emetent unes substitutives de 962,28€, 1.449,86€ i 264,64€, respectivament, que consten pagades.

Proposa la reclamada una quarta bonificació sobre la factura de data final (...) de 562,51€ (pagada) per emetre una substitutiva d'import

aproximat 217€, reintegrant la diferència d'import al reclamant per transferència bancària.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual i que, es tracta doncs, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuita, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Així, tenint en compte les circumstàncies relacionades en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada anul·larà les factures de data final (...) i emetrà unes substitutives, aplicant un consum de 6 m<sup>3</sup> a cadascuna, entenent aquest consum ponderat a la vista del l'historial de la reclamada. La reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti a favor del reclamant per transferència bancària.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà les factures de data final (...) i emetrà unes substitutives, aplicant un consum de 6 m<sup>3</sup> a cadascuna, en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laud arbitral, reintegrant la diferència d'import que resulti a favor del reclamant mitjançant transferència bancària.

### LAUDE 85/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha rebut diverses factures amb un consum excessiu amb el que no està d'acord i que respecte a les factures anteriors tampoc el considera ponderat tal i com el personal de la reclamada li va indicar. Sol·licita la bonificació total de les factures de data final (...) i la rectificació de les factures anteriors amb lectura estimada, aplicant un consum de 15 m<sup>3</sup>, amb devolució de l'import a favor que resulti. La part reclamada considera correcta la facturació emesa ja que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura, i aquest funciona correctament, i proposa aplicar la bonificació per fuita en les dos factures més elevades de la part reclamant.

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 (...), manifesta que va entrar d'arrendatari al pis del subministrament a (...) i que sempre ha pagat totes les factures desconeixent si els consums que reflectien eren els habituals per a una parella en un habitatge de 50 m<sup>2</sup>.

Exposa que els consums que venia pagant eren entre 28 i 30 m<sup>3</sup> i que amb el canvi de nou comptador al (...) li va baixar a 22 m<sup>3</sup> tot i que personal de la reclamada li va indicar posteriorment que el consum habitual per el tipus d'habitatge que tenia era de 15 m<sup>3</sup>.

Informa que al (...) li va arribar un avis d'impagament per import de 1.540,53€ sense que li hagués arribat cap factura d'aquesta quantitat. En contactar amb la reclamada, en data (...), un tècnic de la subministradora realitza una com-

provació del comptador, confirmant que funciona correctament.

Finalment, el reclamant localitza la fuga i després de la reparació envia a la reclamada la documentació sol·licitada per a realitzar una bonificació total de les factures més elevades. Manifesta el reclamant que la subministradora li ha aplicat una bonificació parcial que no considera correcta.

Sol·licita la bonificació total de les factures de data final (...) i la rectificació de les factures anteriors amb lectura estimada, aplicant un consum de 15 m<sup>3</sup>, amb devolució de l'import a favor que resulti.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega donada la disconformitat del reclamant amb l'excés de consum, la comprovació de l'equip de mesura es va efectuar el (...), amb el client present, sent el resultat que aquest mesura correctament.

Exposa la reclamada que, en data (...), el reclamant aporta la documentació de fuga reparada i que s'ha aplicat la corresponent bonificació en les factures afectades, que actualment es troben pendents de pagament, i la factura de data final (...) d'import 1.540,53€, ha estat substituïda per una d'import 526,81€ i la de data final (...) d'import 701,90€, ha estat substituïda per una d'import 322,78€.

En relació als consums estimats als quals fa referència el reclamant, la part reclamada informa que s'ha facturat amb lectura real des del (...) fins al (...) i que les úniques lectures estimades són les de les factures de data final (...) on s'ha facturat amb la mitjana de consum real.

Per tot l'exposat, la part reclamada, dona per correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, incidint en que ell ha tingut la màxima diligència per a resoldre la situació i recalca que considera excessius també els consums de les factures anteriors.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que



la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, a la vista de l'historial de consum aportat per la part reclamada, és evident que a les factures de data final (...), s'ha elevat notablement el consum (201 m<sup>3</sup> i 100 m<sup>3</sup>) en relació a l'habitual del subministrament (que el reclamant també considera elevat) i per tant es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua.

Acreditada la fuga i la seva reparació, el consum de la factura de data final (...) ja reflecteix un consum més moderat respecte a la resta de l'històric de consum del subministrament (21 m<sup>3</sup>) però tot i així elevat respecte a les al·legacions que formula el reclamant (15 m<sup>3</sup>) i que consideraria adequat a l'ús per a les dos persones que resideixen a l'habitatge.

Per altra banda, en relació als imports de les dues factures més elevades, que consten pendents de pagament, la reclamada proposa aplicar la bonificació per fuga, emetent unes substitutives de 526,81€ i 322,778€, respectivament.

És evident que, respecte a aquestes dues factures, s'ha tractat d'un excés de consum puntual i que, es tracta doncs, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuga, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Respecte als consums anteriors, el reclamant mostra la seva disconformitat amb les factures de lectura estimada de dates finals (...) i continua considerant excessiu el consum de les anteriors a aquesta data, sospitant que el problema que va ocasionar la fuga en la part comunitària de l'immoble podia tenir origen, en menor mesura, des de temps enrere.

Així, tenint en compte les circumstàncies relacionades en els expositius anteriors, en base a l'article 60 bis punt 4 y punt 5 del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, i donada la disconformitat del receptor del servei amb la facturació per excés de consum, en equitat, procedeix estimar en part la reclamació

en el sentit que la reclamada substituirà l'equip de mesura i realitzarà una presa de lectura en 15 dies per a determinar la mitjana de consum actual del subministrament, i en base al mateix procedir a l'estimació del consum, i rectificar les factures emeses al reclamant dels vint-i-quatre mesos anteriors. La reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti a favor del reclamant per transferència bancària.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada substituirà l'equip de mesura, en un termini màxim de deu dies a partir de la notificació del present laude, i realitzarà una presa de lectura en 15 dies per a determinar la mitjana de consum actual del subministrament, i en base al mateix procedir a l'estimació del consum, i rectificar les factures emeses al reclamant dels vint-i-quatre mesos anteriors. La reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti a favor del reclamant per transferència bancària.

### LAUDE 97/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li facturava un consum que no era el del seu comptador i que després d'arreglar-ho només li retornen l'última factura. Sol·licita la refacturació de totes les factures anteriors. La part reclamada considera correcta la facturació emesa atès que la facturació real del subministrament és molt similar a la facturada i per tal de no perjudicar a la reclamant.

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 (...), manifesta que la reclamada li està facturant per un equip de mesura que no és el seu. Exposa que, un cop la reclamada arregla l'error, només li retorna l'última factura i sol·licita la devolució de totes les factures anteriors.

La part reclamada, en escrit de data (...) i (...), al·lega que, davant la queixa de la reclamant, es va programar una inspecció del subministrament en data (...) i es va verificar l'existència d'una inversió del comptador de la reclamant amb un altre destí de la finca.

Així, informa la reclamada, es procedeix a anular la factura de data final (...) de 20 m<sup>3</sup> per emetre factura substitutiva amb consum real del subministrament de 13 m<sup>3</sup> i la diferència a favor es retorna a la reclamant per transferència bancària.

Exposa la reclamada que no es va procedir a rectificar més factures atès que la facturació real del subministrament és molt similar a la facturada (de fet han facturat alguns metres de menys), i la facturació emesa ha beneficiat a la



clienta en relació al seu consum real dels quatre últims anys. Per tant, consideren correctes les actuacions i la facturació emesa anteriorment per tal de no perjudicar a la reclamant.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, desconeixent si s'estan vulnerant algun dels seus drets per manca d'informació.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que

han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, es constata l'existència d'una inversió del comptador del reclamant amb un altre destí de la finca, sense poder identificar la durada d'aquesta anomalia. En aquest sentit, en virtut d'allò establert a l'article 60 bis punt del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, la regu-

larització de la facturació es farà per un període màxim de dotze mesos.

El consum real del subministrament, un cop rectificada la incidència i segons l'històric que aporta la part reclamada, és de 13 m<sup>3</sup> a la factura de data final (...) (factura substitutiva de la de 20 m<sup>3</sup>), 15 m<sup>3</sup> a la de data (...) i 14 m<sup>3</sup> a la de data final (...).

Així, tenint en compte que l'històric del consum facturat en el període dels dotze mesos que s'haurien de regularitzar ha estat inferior al consum real actual, aquest òrgan arbitral, en equitat i per no perjudicar a la part reclamant, considera correcta la facturació emesa per la reclamada.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**DESTIMAR** la reclamació, en el sentit que es considera correcta la facturació emesa per la reclamada, que no perjudica a la part reclamant, atès que reflexa un consum inferior en relació al consum actual.

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

## LAUDE 72/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que en les seves compres als supermercats de la part reclamada, al fer el pagament amb targeta, els datàfons no li permeten elegir la modalitat de pagament, sigui instantani o a crèdit, que de forma generalitzada li permet la seva targeta dual, de dèbit i de crèdit, en totes les altres operacions de consum amb altres empreses i professionals.

La part reclamada al·lega que després de conèixer la incidència, s'ha posat en contacte amb la botiga on va fer la compra per tal de que revisin l'error. Des del seu servei informàtic han realitzat una actualització en la seva xarxa de supermercats de la província de Barcelona que hauria d'eradicar la incidència.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a la OMIC de Barcelona en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra (...) i manifesta que en les compres als seus supermercats, en el moment de realitzar el pagament amb targeta, els datàfons no li permeten elegir la modalitat de pagament, sigui instantani o a crèdit, cosa que si li permet la seva targeta mixta (de dèbit i de crèdit). Per l'anterior, al fer el cobrament immediat, com a targeta de dèbit, no li fa possible un control de la despesa mensual prevista. També té efectes en el còmput de la despesa total anual amb la tarja mixta que li comporta l'exempció de la despesa bancària pel servei de tarja mixta, si supera una quantia de pagament en la modalitat de crèdit.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que després de conèixer la incidència, s'han posat en contacte amb la botiga on la part reclamant va fer la compra per tal de que revisin l'error. Des del seu servei informàtic han realitzat una actualització que hauria d'eradicar la incidència.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta el seu desacord amb l'escrit d'al·legacions, ja que la incidència persisteix i vol que es pugui fer servir l'opció d'escollir el pagament a qualsevol botiga.

### AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada.

La part reclamant exposa que encara que la part reclamada manifesti que ha solucionat el problema plantejat, continuen activant-se les pagaments en la modalitat de dèbit. S'ha solucionat en alguns establiments, però no en d'altres supermercats i que no s'ha adoptat una solució general.

Afegeix que va rebre una oferta comercial de la tarja dels supermercats amb pagaments a final de mes.

Explica que depèn de com s'efectua l'operativa, si s'insereix la tarja de pagament en el terminal punt de venda (TPV), dona l'opció de pagament a dèbit o a crèdit..

La part reclamant manifesta que a dia de la vista la incidència persisteix i, com a prova proposa i aporta un tiquet d'una compra d'uns xiclets efectuada, com a mostra, avui en el supermercat de (...). Es realitza còpia del tiquet i és incorporat a les actuacions. En aquest tiquet de compra expedit a les 9.28 hores en la data de la



vista i amb breu anterioritat, (...), d'import 1,19 euros, s'indica "càrrec immediat".

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. L'article 36 del Reial Decret-Llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera determina que les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan l'ordenant hagi donat el seu consentiment per la seva execució. L'article 42 del mateix cos legal estableix les obligacions del proveïdor de serveis de pagament en relació amb els instruments de pagament i l'article 43 refereix la rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament.

VIII. En les presents actuacions, es parteix del fet que és una pràctica de consum consolidada, i de forma més generalitzada després de la pandèmia, el pagament en l'adquisició de béns o serveis pels consumidors o usuaris mitjançant targetes financeres. Així les targetes de dèbit o crèdit, reals o virtuals, s'han consolidat com una eina de pagament dels actes de consum inclús en casos de preus infims.

Els establiments comercials de la cooperativa reclamada disposen de terminals de punt de venda que posen en connexió el centre auto-



ritzat de l'entitat financera del consumidor que paga i que confirma que la tarja està operativa, disposa de límit suficient i que no està suspesa per avis de frau amb el banc de la reclamada per efectuar el procés de totalització i abonament periòdic en el compte corrent associat.

La part reclamant en l'acte de la vista ha proposat com aprova, i ha estat acceptada, la presentació del tiquet d'adquisició en un supermercat de la reclamada, en la proximitat de la seu arbitral i amb molt breu anterioritat a l'inici de l'audiència. Així, ha demostrat, de manera pal·lària, que en la data de la vista, l'actualització pels serveis informàtics al·legada per la part reclamant no ha estat completada en totes les botigues de la província de Barcelona.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a exercir l'elecció de l'opció d'execució de les seves operacions de pagament, que elegeix a crèdit, en els establiments de la part reclamada, quan utilitza les seves targetes financeres mixtes.

**ESTIMAR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit que li sigui lliurat el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis informàtics, tècnics, dels serveis d'atenció al client i dels serveis jurídics i d'atenció a les Junes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que li permeti poder continuar comprant en els establiments de la cooperativa reclamada. L'anterior, per permetre que el pagament de les compres li sigui girat en la data contractual i habitual de càrrec de les

operacions mensuals realitzades mitjançant les seves targetes financeres duals en la modalitat de crèdit.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

## LAUDE 64/2023

Vista la controvèrsia en què la part reclamant, que té (...) anys i viu en un habitatge dotacional per a gent gran, exposa que l'aparell de bomba de climatització que va adquirir presenta vibracions, fuites d'aigua i està trencat. Afegeix, que a més que li van fer adquirir una bomba innecessària per recollir la condensació de l'aigua. La seva pretensió és l'import de 1.001,30€

La pretensió de la part reclamada és la desestimació de la reclamació, al·legant que no s'ha incomplert amb les dades i no s'ha causat cap dany a l'aero-tèrmia i sempre ha contestat les trucades i s'ha desplaçat al domicili de la reclamant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el (...) en relació amb la compra d'un fancoil i la seva instal·lació connectada a un equip d'aero-tèrmia al seu domicili.

La part reclamant detalla que va contactar amb l'empresa (...) per a la instal·lació d'un fancoil en el sistema d'aero-tèrmia que té en el seu domicili i li van enviar un instal·lador de l'empresa (...) que accedeix al seu habitatge en data (...) per inspeccionar l'equip d'aero-tèrmia i fer un pressupost. El mateix dia de la visita de l'instal·lador va rebre tan sols un pressupost d'un fancoil de la marca (...) amb import de 817,23€ (instal·lació inclosa) perquè era l'únic que tenien en el magatzem i li van dir que en cinc dies es podia realitzar la instal·lació del mateix. Afirmar que el termini d'entrega i instal·lació del fancoil es va

incomplir ja que no el van enviar fins el (...) i el tècnic no va venir fins el (...), tot i que no va poder instal·lar-lo per manca de la bomba d'aigua. Per aquest fet li van enviar un nou pressupost de 504,72€. Arran d'aquests fets la part reclamant va sol·licitar la cancel·lació de la compra i instal·lació del fancoil i la devolució dels imports pagats tant a l'empresa (...) com a l'empresa (...) sense obtenir resposta satisfactòria, fet pel qual va acabar accedint a pagar la diferència entre el primer i el segon pressupost a canvi de la instal·lació.

La part reclamant confirma que se li instal·la el fancoil en data (...) però que no li aporten ni el manual de l'usuari ni la garantia. Després de diverses reclamacions obté les còpies i realitza el segon pagament per import de 504,72€, tot i que per aquelles dates ja no va fer ús de l'aero-tèrmia fins al (...), després d'haver hagut de solucionar-se un error en la instal·lació en el mes de juny. Afirmar la part reclamant que els problemes van ser continus al llarg del mes de juliol, consistents en sorolls i vibracions fortes de l'aparell, vessaments d'aigua i mal funcionament de l'aparell, ja que aquest no aconseguia refredar l'ambient. La part reclamant explica que va contactar diverses vegades amb la part reclamada sense obtenir una resposta satisfactòria ni cap solució al problema, ja que li deien que tot el que succeïa era normal.

Finalment, la part reclamant explica que la part reclamada va realitzar una inspecció a l'equip i es troba amb la mànega de l'aero-tèrmia trencada per uns 5 cm, fet que la part reclamant atribueix al mal funcionament del fancoil instal·lat. Afirmar que s'ha posat en contacte amb la part reclamada per realitzar una reclamació sense que hagi pogut obtenir resposta i que l'equip segueix sense funcionar correctament.

La part reclamant sol·licita la devolució de tots els imports pagats pel fancoil i la seva instal·la-



ció que quantifica en 1001,30€, la retirada del fancoil que considera defectuós i una indemnització per danys i perjudicis. La part reclamant aporta còpia dels dos pressupostos, còpia de factures, confirmació de cobrament de l'empresa (...), correus electrònics amb l'empresa (...), rebut de l'empresa (...), sol·licitud de devolució, fotografies de l'equip instal·lat i comunicacions per Whatsapp amb la part reclamada.

La part reclamada en data (...) presenta l'escrit d'acceptació de la l'arbitratge i al·legacions afirmant que en cap cas s'ha incomplert la data d'instal·lació, que l'aparell va ser comprat a l'empresa (...), que no s'ha causat cap dany a l'aero-tèrmia i que ha respost a les trucades i missatges que ha rebut de la part reclamant, demanant disculpes quan ha calgut.

La part reclamada aporta còpia de les converses de Whatsapp amb la part reclamant amb data i hora, factura de la instal·lació, resum de converses per Whatapp amb la part reclamant, imatge explicativa sobre com opera l'aero-tèrmia, imatge explicativa de perquè s'ha hagut d'instal·lar una bomba de condensació i resposta de correu electrònic enviat a la part reclamant en data (...).

## AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts a l'audiència.

La part reclamant lliura unes noves al·legacions al Col·legi arbitral i detalla i explica el seu contingut. Aquest escrit que s'examina per l'Òrgan arbitral i per la part reclamada.

La part reclamant exposa que va haver de trucar a uns altres tècnics que finalment van arreglar el problema amb una nova instal·lació.

També aporta l'ordre de treball núm. (...), de data (...), de l'empresa (...), intervenint com a

servei tècnic de (...), sense cost. En aquesta ordre de treball es descriu la reparació consistent en la comprovació del funcionament del fancoil i que no s'aprecia avaria, s'activa el modus fred en aero-tèrmia (...).

La part reclamant afirma que els imports estan tots pagats i la part reclamada així ho reconeix. La part reclamant afirma que va pagar a l'empresa (...) per la compra del fancoil i a la part reclamada la instal·lació, un cop realitzada.

La part reclamant narra detallada i cronològicament els fets, tal i com ja consten en la documentació aportada a l'expedient: remarca qüestions com el fet que no va poder desistir tot i l'endarreriment en la instal·lació del fancoil, que se li va instal·lar una bomba que prèviament se li havia comunicat que no calia i que era la primera vegada que s'instal·lava el fancoil, ja que el pis era d'obra nova en un edifici de 49 habitatges dotacionals per a la tercera edat, que són habitatges socials de l'Institut Municipal de l'Habitatge, amb pre-instal·lació d'aero-tèrmia.

La part reclamant confirma que el fancoil que funciona actualment és el que va adquirir a través de (...) i va ser una compra realitzada a través de la pàgina Web i que actualment funciona sense la bomba que la part reclamada va instal·lar.

Afirma la part reclamant que aquesta última intervenció de la que ha aportat l'ordre de treball anteriorment citada, sí que ha solucionat el problema i que ha estat gratuïta a través del servei tècnic de (...), ja que han aplicat la garantia.

La part reclamant assegura que tots els pisos de la finca tenen exactament el mateix sistema d'aero-tèrmia i que en cap cas, a excepció del seu, es va instal·lar cap bomba. Afirma també que arran d'aquesta reclamació va arribar a contractar una advocada.

La pretensió de la part reclamant consisteix en el retorn dels imports de la bomba i la instal·lació del fancoil a més d'una indemnització per danys i perjudicis per la incomoditat causada. Exposa la part reclamant que va haver de ser assistida en ambulància per la calor soferta durant dos estius que li van ocasionar pujades de tensió, tot i que no aporta cap documentació respecte aquests fets. Insisteix la part reclamant que ho ha passat molt malament i quantifica la indemnització en 500€.

La pretensió de la part reclamada és que es desestimi la reclamació i afirma que no té col·laboració amb l'empresa (...), fet que la part reclamant nega. La part reclamada assegura que ha estat tot aquest temps en contacte amb la part reclamant i que se l'ha atès sempre que aquesta l'ha sol·licitat.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamada afirma que l'altura en la que es trobava el sistema d'aero-tèrmia era diferent respecte a la d'altres veïns, fet que requeriria una instal·lació diferent.

La part reclamant assegura que la part reclamada mai va comprovar que l'aire sortís fred.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades 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. 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.

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, resultant 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 al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i conclouents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

V. El dret de la consumidora l'és a la reparació o substitució del bé, a tenor de l'article 117 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, altres lleis complementaries, de conformitat a la aptitud habitual del bé moble lliurats. Els actes de consum han de tenir cobertura en conformitat amb les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors que estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor



i l'usuari que obliguen al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

VI. L'article 123-6.2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació als articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que els hi corresponen com adquirents de béns o serveis, especialment en quant a la conformitat i garantia dels béns de naturalesa duradora.

VII. En les presents actuacions arbitrals s'han succeït intervencions, en el període de garantia legal, des de el lliurament de l'aparell el (...) i fins a completar el correcte funcionament de la instal·lació de climatització, acreditat documentalment i en conformitat per la part reclamant, segons l'ordre de treball del servei tècnic de data (...), que indica que no existeix avaria i que s'activa el modus fred en la aero-tèrnia, però, per altra banda no indica ni descriu la necessitat o no de la bomba qüestionada. Concorren en aquest supòsit les característiques abans detallades: és tracta d'un habitatge públic d'ús social per a gent gran, amb servei de consergeria, nou i amb característiques d'eficiència energètica i servei de consergeria que permet l'accés puntual per les prestacions de reparació.

Es pren en consideració l'edat avançada de la part reclamant i la successió de dos estius sense correcció en la instal·lació i les manifestacions de l'estrès patit, problemes de salut i patiment sofert durant dos estius, per a determinar els danys morals.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (Sentència del Tribunal Suprem de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En aquestes actuacions el Col·legi arbitral el fonamenta en la falta d'atenció efectiva en completar l'adequació de la instal·lació, quan a més, la capacitat tècnica de la reclamada per la seva professió manifestada d'arquitecta permet ajustar les decisions operatives de les parts amb el suport dels serveis tècnics oficials i departament post-venta.

L'actuació dilatada en el temps fins al correcte funcionament encara que dins del període de garantia legal és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els principis bàsics de les relacions contractuals, que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre la lleialtat d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no és concordant amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, que estableix l'article 2 del Codi de Comerç.

L'anterior, determina l'obligació de la part reclamada d'indemnitzar a la part reclamant pels danys morals derivats del seu procedir il·legítim, entesos tals danys, d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i l'impacte emocional, entre d'altres la sentència del Tribunal Suprem de 22-2-2001. En aplicació de l'anterior, aquest Col·legi arbitral determina quantificar prudencialment aquests danys morals en 130€.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, adopta,

per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 130€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents, a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'òrgan arbitral perquè la part reclamant procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de l'esmentada quantitat de 130€ en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no constar acreditades ni fonamentades.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda.



## LAUDE 24/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant exposa que va contractar un curs de formació a distància que no coincideix amb les seves expectatives al no ser homologat ni possibilitar el seu desenvolupament laboral. Afirma que va intentar de forma reiterada el seu desistiment i posteriorment l'anul·lació. Com a pretensió sol·licita l'anul·lació del contracte, que pugui retornar el material del curs que està intacte en possessió seva i que li sigui retornat l'import que va fer efectiu.

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva reclamació en data (...) en relació a un curs de "tècnic en persones en situació de dependència i preparació pel graduat d'ESO". Fa constar que un cop contractat es va adonar que era un curs no homologat i que quan el finalitzés no tindria una expectativa laboral. Afegeix que la publicitat del mateix li ha resultat enganyosa. Sol·licita l'anul·lació del contracte número (...) i la devolució de l'import ja pagat i poder procedir a la devolució del material del curs intacte. La reclamant va pagar 120 euros en el moment de la formalització del contracte en data (...) i va fraccionar la resta en 24 quotes de 115 euros.

La part reclamada, en escrit de data (...), fa constar que el desistiment ha estat formulat excedint el termini dels 14 dies per a la seva formalització, ja que tot i presentar-se un primer desistiment el dia (...) del contracte de data (...), la part reclamant reconsidera després la seva posició amb la proposta que se li ofereix de reduir el preu de les quotes, passant de 115€ a 100€ cadascuna, sent en total 24 quotes fraccionades. La part reclamant accepta el curs el dia (...), el mateix dia se li fa entrega del material mitjançant una agència de transports i s'adjun-

ta el comprovant. Finalment, la part reclamada formula reconvençió per import de 2.362,15€.

La part reclamant en correu electrònic de data (...) adreçat a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) exposa que es va inscriure en el curs amb la il·lusió de poder trobar feina en una professió. Explica que des de l'empresa reclamada la trucaven varies vegades i no contestaven i que després va haver de bloquejar el número. Afegeix que "deuria existir una clàusula general per a protegir a la part consumidora quan és una persona comú" i que "si no hi ha altra solució seguirà pagant els 100€ mensuals, malgrat no vagi a fer el curs, i que ja bastants problemes familiars i econòmics té" Les trucades van ser succeïdes així, com detalla abans, fins que va accedir a realitzar el curs. En altre correu electrònic a l'OMIC de (...) explica que el curs no és homologat, que el material didàctic es troba en posició seva i que està disposada a la seva devolució. La part reclamant explica que va intentar tornar el material en dues seves físiques de la reclamada, concretament (...) i en (...), havent-li estat negada la seva recepció. Afegeix que va tenir un problema familiar i que va rebre la trucada d'un comercial oferint-li més termini pel pagament de les quotes.

La part reclamant ha aportat dos rebuts de càrrec per domiciliació de la reclamada d'import de 100€ i 102,65€, de dates (...), que al·lega que li van causar un descobert en el compte bancari.

La part reclamant ha aportat justificant del correu certificat de data (...) enviat a la part reclamada, amb rebut de 5,70€ per aquesta tramesa de servei postal.

### AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb l'absència de la part reclamada.



La part reclamant afirmà que la seva pretensió és rescindir el contracte, retornar els materials del curs intactes i sense ús i la devolució de l'import del curs, que està pagat íntegrament.

La part reclamant a pregunta del Col·legi arbitral respon que té en possessió seva el material del curs, intacte i preparat perquè la part reclamada el reculli.

L'Òrgan arbitral pregunta la part reclamant per si era coneixedora dels terminis de desistiment, respon que no li contestaven el telèfon, que no era coneixedora dels terminis, que ella mateixa es deia que es donaria l'oportunitat de fer el curs, però aquest no complia les expectatives. El comercial que venia el curs li dia que obtindria treball. Va anar a una residència geriàtrica per consultar si el curs era vàlid i li van dir que no era homologat. Sent això enmig de la pandèmia de COVID-19. Va intentar tornar el material didàctic en dues seus físiques de la reclamada, (...) i a (...) i li van dir que no hi havia ca representant per a la seva recepció. També va contractar un transport per enviar-ho i tampoc va ser possible.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant respon que no disposa en l'acte d'audiència dels comprovants dels pagaments realitzats que han de permetre saber quin és l'import total pagat. El Col·legi arbitral acorda en aquest moment requerir a la part reclamant que porti en el termini de tres dies a comptar des de l'endemà de la notificació del requeriment, els justificants que reflecteixin els imports totals pagats. També es requereix a l'empresa reclamada, per ser incorporat en el mateix termini la justificació de l'estat dels pagaments.

La part reclamant a continuació aporta un nou escrit i a pregunta del Col·legi arbitral afirma que el document no aporta cap informació nova però que queda més ben explicada i justificada

la seva pretensió i reitera que el que vol és que li retornin els imports pagats ja que el curs no és del seu interès.

A pregunta del Col·legi arbitral la part reclamada afirma que va contractar telefònicament el curs, en data (...), després de que la part reclamada la truqués diverses vegades, i que als tres dies de la contractació, és a dir el (...), va sol·licitar el desistiment, moment en el qual la part reclamada li va oferir una nova quota per tal que es mantingués inscrita en el curs, i que ella va acceptar.

A la pregunta de si era coneixedora dels terminis un cop acceptada l'oferta de la part reclamant, afirma que no n'era conscient i detalla que després de realitzar l'intent de desistiment va acceptar la nova oferta, va voler donar una nova oportunitat al curs contractat, però que ràpidament va veure que aquest no era del seu interès, i novament, va realitzar diversos intents per donar-se de baixa, cosa que no va poder perquè no li agafaven el telèfon.

A la pregunta de perquè no veia idoni el curs, la part reclamant explica que es va dirigir a una residència per preguntar si el curs de la part reclamada era vàlid per poder-hi treballar i li van dir que aquest no era homologable. Que arran d'això, va iniciar una cerca per Internet sobre la titulació que estava cursant i les opinions i ressenyes que va obtenir reiteraven que no era homologable i que no permetia obtenir feina. En canvi, el comercial, anteriorment, li havia assegurat que aquesta titulació era plenament homologable amb els títols espanyols i que podria obtenir feina.

A pregunta del Col·legi arbitral, assegura que després d'haver acceptat la segona oferta va intentar, tres o quatre dies després, donar-se de baixa però no va poder, i finalment va enviar la seva comunicació per correu certificat en data (...), com a últim intent, després d'haver-ho



intentat diverses vegades per telèfon i presencialment en dues seves físiques de la part reclamada, sense èxit. La part reclamant explica que creu que la part reclamada va fer tot el possible perquè transcorreguessin els quinze dies sense que ella es pogués donar de baixa per tal que passés el termini de desistiment. Afirmar que es va sentir molt frustrada i que tampoc li van acceptar el retorn del material del curs després de contractar dues vegades un transport.

A la pregunta de si disposa dels albarans d'entrega del transport contractat detalla que té el justificant però que no disposa del tiquet de 10 euros que afirma haver pagat amb targeta. En aquest punt, el Col·legi arbitral li requereix a la part reclamant que porti en el termini de tres dies a comptar des de l'endemà de la notificació del requeriment a les parts, el justificant de pagament del transport.

Finalment, a pregunta del Col·legi arbitral confirma que no ha tornat a realitzar cap altre formació amb la part reclamada.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. En les presents actuacions arbitrals, han quedat detallats els intents reiterats i per diverses vies de la part reclamant per corregir el seu error en la contractació d'un curs que

pretenia realitzar perquè el creia viable pel seu desenvolupament professional en l'àmbit de la dependència i per preparar els continguts de la presentació a l'obtenció del graduat de l'ESO. En un primer moment, la reclamant formula el desistiment el (...), en el breu termini de tres dies des de la data de la contractació de (...). Després de que l'agent comercial li ofereix una reducció de preu de les quotes i que li argumenti sobre la utilitat del curs, la part reclamant canvia el sentit de la seva voluntat i sol·licita l'anul·lació el (...) del curs que tenia en el seu poder des de el (...), segons reconeix també la part reclamada.

La reclamant insisteix, amb fermesa, durant les actuacions que es succeeixen en manifestar la voluntat de resoldre el contracte del curs, perquè segons explica ha explorat les expectatives laborals després de que finalitzi. Ha valorat el seu contingut i ha consultat en una residència geriàtrica. Tot plegat succeint enmig del període de confinament per la pandèmia de COVID-19, fet que va dificultar els intents de desistiment i de retorn del material didàctic intacte i sense ús. La reclamant, amb bona fe, realitza els pagaments davant els advertiments per la reclamada de les conseqüències del deute. De l'anterior successió d'actes de la part reclamant, es reitera un error que es manifesta sobre les característiques i el contingut del curs que es contractava, que invaliden la contractació. Van incorporar-se a la causa del contracte una comercialització del curs que projectava una bonificació de les quotes mensuals i unes expectatives de que la realització del curs li proporcionaria una preparació i uns coneixements per obtenir ocupació en el sector que epigrafava la denominació i el títol del curs, "Tècnic en persones en situació de dependència". Es pren en consideració l'error en la manifestació de la voluntat, reconduïda per l'esforç de comercialització posterior al primer desistiment cursat en temps i forma en el breu període de 3 dies des de la data de contractació i reconegut per l'empresa reclamada en els

seus escrits. Es pot concloure, que enmig de la pandèmia i de forma concatenada i desafortunada van sobrevenir al primer desistiment del curs formulat en 3 dies per la consumidora, una pràctica de comercialització agressiva amb l'argumentari de bonificació de quotes i expectativa d'ocupació, problemes familiars i personals manifestats de la consumidora i impediments de devolució física del material. De l'anterior, per l'exposat, en la causa del contracte del curs no concorrien uns elements sobre els que havia manifestat la seva voluntat la contractant i que invaliden el consentiment en el sentit que determinen els articles 1.266 i 1.274 del Codi Civil.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** parcialment la reclamació en el sentit d'ordenar la resolució del contracte celebrat entre les parts i l'obligació de la part reclamada de retornar a la part reclamant la quantitat de 2.203,05€ per tots els conceptes.

La part reclamant haurà de comunicar en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'òrgan arbitral perquè la part reclamant procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 2.203,05€ en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibre d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.

La part reclamada recollirà en el domicili de la part reclamant i sense despeses per la consu-



midora, en un termini màxim d'un mes a partir de la notificació del present laude, els materials lliurats en el seu dia i objecte de la controvèrsia. Transcorregut aquest termini sense que hagués estat retirat, es considerarà que el material controvertit ha estat abandonat.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

## LAUDE 8/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar l'ingrés al gimnàs de la part reclamada i que el comercial li va oferir una quota per a majors de 65 anys per un import inicial de 42,90€ mensuals, que als 8 mesos passaria a ser de 39,90€ mensuals, oferta que la part reclamada no està complint. La part reclamant sol·licita el compliment de l'oferta comercial rebuda. La part reclamada manifesta que l'oferta comercial mencionada per la part reclamant és certa, afegint que de conformitat a la clàusula 8.4 del contracte mencionat i en base a la forta inflació, la part reclamada pot actualitzar les quotes anualment. 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 manifesta que va sol·licitar l'ingrés al gimnàs de la part reclamada i que el comercial li va oferir una quota per a majors de 65 anys per un import inicial de 42,90€ mensuals, que als 8 mesos passaria a ser de 39,90€ mensuals si no es donava de baixa, afegint que la part reclamada no està complint aquesta oferta comercial.

La part reclamant aporta còpia de document d'alta i còpia de correu electrònic de data (...), a les 21:22 hores, de la part reclamada a la part reclamant, on s'hi manifesta que "a partir del mes 8: 39,90€ mensuals".

La part reclamant sol·licita el compliment de l'oferta comercial rebuda.

La part reclamada manifesta que l'oferta comercial mencionada per la part reclamant és certa, afegint que de conformitat a la clàusula 8.4 del contracte mencionat i en base a la forta inflació, la part reclamada pot actualitzar les quotes anualment, essent aquestes quotes actualitzades el mes (...), passant a ser de 45,69€ mensuals, i de 42,49€ mensuals amb el descompte de l'oferta inicial.

També manifesta que la part reclamant va formalitzar un contracte d'abonament amb un servei amb un preu anualment actualitzable, i no de caràcter vitalici com manifesta la part reclamant, afegint que sempre han tingut una total transparència i suport cap a la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de contracte, còpia de full d'inscripció d'abonat i còpia de correus electrònics.

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

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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



Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en les seves al·legacions i prova documental proposada, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les mateixes, que consta a l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

La part reclamant manifesta que des del mes (...) al mes de (...) es va donar de baixa del serveis, reiterant que durant el període que va estar donat d'alta amb l'anterior contracte, la part reclamada no va respectar l'oferta comercial que havia rebut, en el període comprès entre el mes de (...) a (...)—amb una quota de 39,90€.

També manifesta que s'ha tornat a donar d'alta aquest mes de (...), acollint-se a una promoció d'alta sense matrícula, així com que entén que els preus de les quotes s'han d'actualitzar amb el cost de la vida, però que no s'ha atès la seva reclamació, que es demanava una compensació, que podria haver estat de material, una samarreta o una motxilla.

Es dona per conclosa l'audiència.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què

han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que la part reclamant es va donar de baixa del serveis amb la part reclamada, des del mes de (...) al mes de (...), relació contractual extingida i que és l'objecte de les presents actuacions arbitrals, atès que la part reclamant ha manifestat a l'acte de l'audiència –la part reclamada també manifesta en el seu escrit de data (...), que aporta al·legacions a la reclamació presentada pel seu antic client; que s'ha tornat a donar d'alta aquest mes de (...), acollint-se a una promoció d'alta sense matrícula.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 33€, que es corresponen a la diferència de 3€ mensualment abonats, durant el mesos controvertits, atès que en el correu electrònic de data (...), a les 21.22 hores, enviat per reclamada a la part reclamant, es manifesta que "a partir del mes 8: quota de 39,90€ mensuals", pot portat a confusió, que no engany, i caldria que especifiqués de manera clara i transparent allò establert a la

clàusula 8.4 del contracte vigent "les quotes s'actualitzaran anualment", atès que s'ha de tenir en compte que les relacions contractuals de consum s'han d'integrar en el principi de la bona fe objectiva, i els principis informadors en què es fonamenta el dret del consum, de conformitat a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

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 als 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 fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com les manifestacions realitzades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 33€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 33€, en el termini màxim dels deu dies i al compte corrent o llibreta d'estalvis on es giren els cobraments de les quotes actuals.



## LAUDE 84/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, en la que la part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en relació a l'abonament per accedir a les pistes d'esquí de (...), havent demanat prèviament a les oficines l'opció més econòmica per a ell i la seva família, se'ls va oferir abonaments de temporada quan la seva idea era realitzar la compra de forfaits per dies i més endavant adquirir l'abonament de mitja temporada. La part reclamant es van assabentar de que no se'ls van proporcionar el producte més avantatjós i quantifica en 700€ el que s'hagués estalviat en cas d'haver estat informat correctament.

La part reclamada al·lega que amb la compra de l'abonament de temporada s'accepten les condicions generals dels abonaments i normativa d'ús, que en el seu apartat 6 especifica que serà responsabilitat de l'esquiador informar-se prèviament de les ofertes o descomptes que puguin ajustar-se i aplicar-se als seus condicionants, i conclou que la seva pretensió és que desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació amb entrada en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el (...) amb relació a l'abonament de temporada adquirit per accedir a les pistes d'esquí de (...).

La part reclamant detalla que va demanar a les oficines de la part reclamada l'opció més econòmica per a ell i la seva família, que disposa de la condició de família nombrosa i que no havien adquirit anteriorment cap abonament per acce-

dir a pistes d'esquí. La part reclamant explica que la part reclamada els va informar que no s'oferien abonaments de mitja temporada i que, per això, volien adquirir paquets de dos dies, però que la part reclamada els va recomanar adquirir l'abonament per tota la temporada. La part reclamant afirma que es van assabentar que, aquell mateix dia, a un amic li van recomanar, a les mateixes dependències de la part reclamada, l'abonament de mitja temporada, que es comercialitzava a partir del mes de febrer, i que mentrestant comprassin paquets de dos dies, tal i com la part reclamant tenia pensat fer inicialment.

La part reclamant sol·licita el bescanvi de tres abonaments de temporada per un paquet de dos dies "1+2" (trio familiar) i a partir del mes de febrer comprar l'abonament de mitja temporada, i d'aquesta manera, considera la part reclamant que s'estalviarien més de 700€ respecte la quantitat pagada. La part reclamant aporta còpia del full oficial de reclamació/denúncia, el resum de compra de data (...) de quatre abonaments de temporada amb import total de 1898€ i el rebut de l'assegurança de 120€.

La part reclamada, en (...), presenta escrit en el qual es remet a les Condicions Generals dels Abonaments i Normativa d'Ús, que en el punt 6 i especifica que "Serà responsabilitat de l'esquiador informar-se prèviament de les ofertes o descomptes que puguin ajustar-se i aplicar-se als seus condicionants personals o particulars. Les promocions i els descomptes mai seran acumulatius. (...) no s'obliga a realitzar el reemborsament, total o parcial, motivat pel desconeixement de l'esquiador de l'existència de descomptes o ofertes aplicables en el moment de l'adquisició, com tampoc a conseqüència de publicacions d'ofertes especials posteriors a l'adquisició que resultin més avantatjoses. L'adquisició del producte comporta el coneixement per part de l'esquiador de les condicions d'apli-



cació, abast i les relacionades amb el seu ús, vigència, (...)”

Afegeix que un cop adquirits els abonaments de temporada, en qualsevol modalitat, no es fan devolucions fins i tot si no s'han consumit, per bé que en el cas que s'exposa ja s'havia iniciat el consum d'alguns dels abonaments de temporada. Conclou que el client accepta amb la compra dels abonaments, les condicions de contractació, i en aquestes s'estableix que no es fa reemborsament del producte adquirit ni canvis, tal i com es va informar verbalment en el seu moment.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb l'escrit presentat per la part reclamada. Reitera que es van voler informar per la compra dels forfaits amb temps i que, per aquest motiu, es van dirigir a les oficines i no pas a les taquilles. Que es van assabentar per uns amics, aquell mateix dia, que no els hi van vendre l'opció més econòmica, ja que als seus amics els van oferir no comprar adquirir l'abonament de mitja temporada, tal i com ells tenien intenció de fer, en compte de comprar l'abonament de temporada. Afegeix que la informació que els van proporcionar era incorrecta i que van realitzar la reclamació el mateix dia, quan encara, segons el que els havia dit la persona que prèviament els havia atès, hi havia marge per fer canvis. Afegeix també que, en el moment d'interposar la reclamació se'ls va comunicar que el director es posaria en contacte amb ells i que no ho va fer. Quantifica en com a mínim 700€ el que s'hagués estalviat en cas d'haver estat informat correctament.

## AUDIÈNCIA

La part reclamant explica que no havien comprat mai un forfait de temporada i que a mitjans de de gener, en comptes d'anar a la taquilla,

van decidir anar a les oficines per informar-se perquè volien optimitzar al màxim el seu cost, tenint en compte la seva condició de família nombrosa. Afirma que la idea inicial era comprar un paquet de dos dies però que la part reclamada va insistir en que els hi resultaria millor comprar un forfait de temporada completa, i que així ho van acabar fent. Aquell mateix matí uns amics seus, que també van ser informats a les oficines de la part reclamada, van adquirir un forfait de dos dies per, més endavant, comprar el de mitja temporada, estalviant-se així una quantitat important. Arran d'aquesta informació van contactar per telèfon amb la part reclamada i els van dir que ho podrien arreglar i que es tornarien a posar en contacte amb ells, però no ho van fer. Que després de no rebre cap trucada per part de (...) van contactar novament i és llavors quan els informen que no es poden canviar les tarifes, fet que els provoca un fort descontent. Afirma la part reclamada que s'interposa la reclamació a l'empresa per la diferència de l'import abonat i per tal que la part reclamada millori el seu servei d'informació.

La pretensió inicial de la part reclamant és de 1.684€, quedant fora de la reclamació les quantitats pagades per la pòlissa d'assegurança contractada i l'abonament del fill menor. Afirma la part reclamant que la tarifa de mitja temporada era d'aproximadament 800€.

La part reclamada reconeix que es va fer la compra en (...) i que quan la part reclamant la va realitzar, el producte de mitja temporada no existia, ja que no es pot comercialitzar un servei d'aquest tipus sense conèixer les condicions meteorològiques i que per això s'ofereix a partir del mes febrer. Afirma que la informació que van rebre els coneguts de la part reclamant era errònia. També manifesta que en el moment en què van adquirir els forfaits van acceptar les condicions de compra, remetent-se el al punt 5 de les condicions generals dels abonaments que



estableix que un cop es fa ús del producte no s'accepten canvis, afirma que s'havia fet servir el forfait. La part reclamada cita el punt 6 de les condicions de compra que estipula que "és responsabilitat de l'esquiador informar-se dels productes i tarifes, ja que la part reclamada no pot saber prèviament quin és l'ús que realment farà el consumidor, i d'aquest en depèn el rendiment de la tarifa. Continua la part reclamada exposant que el rendiment dels usos que es van fer servir i que van quedar registrats tal com detalla, assegurant la part reclamant dur a terme un bon rendiment i que en el seu cas, la contractació de mitja temporada tan sols els hagués suposat un estalvi d'aproximadament uns 50€, ja que van pagar un total de 1.698€, descomptant els preus del fill menor i la pòlissa d'assegurança, havent gaudit dels serveis durant un total de 19 dies al mes de gener.

La part reclamant reitera que mai abans no havia comprat un forfait.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamada afirma que estaria disposada a cercar algun tipus d'acord en funció dels interessos vinculats a algun paquet per dies, però que en cap cas, a retornar les quantitats reclamades.

Atenent a la viabilitat d'acord, a continuació les parts exposen les seves posicions per arribar a la resolució d'aquest conflicte mitjançant un laude conciliatori.

Així, la part reclamant proposa que la quantitat de 800€ reclamada es compensi amb serveis en la propera temporada, però la part reclamada no reconeix aquesta quantitat atesos els usos realitzats per la part reclamant i afirma que no pot concretar l'oferta però sí que es compromet a arribar a un acord per a la temporada vinent.

La part reclamant no accepta la proposta d'acord formulada per la part reclamada ja que

anteriorment se'ls va dir que es realitzaria una oferta i aquesta no es va fer.

A pregunta del Col·legi arbitral la part reclamada exposa que la tarifa de mitja temporada de l'any passat va ser d'uns 350€ aproximadament i ofereix un forfait 10X1 amb el 50% de descompte.

La part reclamant accepta el forfait 10X1 al 50% de descompte però extensible a tota la família, això és per a quatre persones.

Finalment, la part reclamada proposa que es desestimi la reclamació i es compromet posteriorment a donar una solució satisfactòria a la part reclamant.

El representat de la part reclamada reconeix que no li va arribar la reclamació en el moment en què aquesta es va produir i assumeix l'error.

El Col·legi arbitral requereix a la part reclamada que, en el termini de tres dies, aporti les tarifes dels abonaments de l'any (...).

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del

resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts. 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, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IV. En la vista oral s'ha evidenciat l'esforç de apropament de les posicions de les parts per arribar a un acord, que finalment, no ha estat possible.

VI. De l'anterior, en les presents actuacions arbitrals i examinades les actuacions que concorren, es comprova que la família que va anar a l'estació d'esquí, amb condició de família nombrosa i un menor de cinc anys d'edat, va pretendre obtenir la informació més detallada per adquirir de la manera més econòmicament avantatjosa els forfaits. Per això, van adreçar-se amb suficient antelació a les oficines de l'estació d'esquí, en comptes d'anar a les taquilles, per ser coneixedors del ventall de l'oferta de productes. No obstant la seva prudència i previsió, no van obtenir un bon resultat per tenir les condicions més beneficioses i idònies perquè se'ls va vendre abonaments de temporada.

S'ha de posar en relació el fet anterior d'esforç informatiu i exercici del dret a ser informats per obtenir la conformitat del servei per la part

usuària amb el fet, per altra banda, que no és fins a febrer que el consell d'administració de la raó mercantil reclamada que acorda l'aprovació dels preus dels serveis de les instal·lacions i tarifes d'abonaments de mitja temporada. L'anterior, atenent a la naturalesa i característiques del seu objecte que fan dependre directament l'afluència de públic de les previsions meteorològiques i de neu de la temporada.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment en relació als fets i fonaments exposats en les alegacions formulades i la documentació presentada que obra a 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 per tots els conceptes de 400€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'Òrgan arbitral per a que la part reclamada procedeixi a l'ingrés de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 400€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'òrgan arbitral..



## LAUDE 104/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que va comprar a la part reclamada una paella castanyera i que al fer-la servir es va danyar la coberta de vidre de la placa d'inducció, quan prèviament havia preguntat si la podria utilitzar en aquella superfície, havent-li confirmat que sí. La seva pretensió és el rescabament de l'import del vidre canviat que ascendeix a 241,20€.

La part reclamada al·lega que tal i com els indica el fabricant de la paella per les castanyes, el desperfecte no ha estat causat pel producte venut sinó per un mal ús d'aquest, que es venen centenars d'articles com el que és objecte d'aquesta reclamació i que mai han tingut cap problema. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir el Col·legi arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació a en data (...).

Explica que va comprar a la part reclamada una paella castanyera i que va preguntar prèviament si es podia utilitzar en una placa d'inducció i li van confirmar que sí. Quan va reclamar en l'establiment pel trencament del vidre de la placa, es va contactar amb el fabricant de la paella, i la resposta que va obtenir és que la causa va ser per un mal ús per part de la client.

Consta la factura simplificada de la castanyera, d'import 4,25€, aportada per l'empresa reclamada.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada aboní el preu de la reparació del vidre de la vitroceràmica trencat, que quantifica en 241,20€. La part reclamant aporta còpia del full oficial de queixa, fotografia de la paella castanyera, còpia de correu electrònic de la part reclamada de data (...) en què se li informa que el dany causat a la vitroceràmica no és degut a cap defecte de la paella i còpia de la declaració del servei oficial del fabricant de la vitroceràmica danyada que quantifica la reparació en 241,20€.

La part reclamada en data (...), aportant carta del fabricant, al·lega que tal i com els indica el fabricant, el desperfecte a la placa d'inducció o vitroceràmica no està causat pel producte venut, sinó per un mal ús d'aquest. Que al ser una paella amb forats, el que s'introdueix en ella pot caure a la placa i s'ha de retirar correctament. Si el menjar dipositat en el recipient conté sucre i vessa sobre la placa, les restes s'han de treure en calent amb un rascador de vidre, perquè de no fer-lo així es poden produir danys. El fabricant indica que les paelleres i els altres productes s'esmalten entre 800 graus i 850 graus, per tant, excepte que el termòstat de la placa no funcioni correctament, és impossible que una cuina domèstica arribi a aquesta temperatura i l'esmalt entri en fusió.

La part reclamada en data (...), manifesta la seva acceptació de l'arbitratge i reitera les al·legacions anteriors. No està d'acord amb les de la reclamant, assegurant que, tal i com els indica el fabricant, el desperfecte a la placa d'inducció o vitroceràmica no està causat pel producte venut, sinó per un mal ús d'aquest.

La part reclamada assegura que venen centenars d'articles com el de la reclamació i que mai han tingut cap problema.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació i aporta còpia de correu electrònic

del fabricant, de data (...), en què se li informa que el dany causat a la vitroceràmica no és degut a cap defecte de la paella.

La part reclamada en escrit d'al·legacions del (...) comunica la impossibilitat d'acudir a l'acte d'audiència convocat, excusa així la seva assistència i reitera les al·legacions anteriors. Afegeix que al ser una paella amb forats ha d'estar en moviment constant per a que no s'enganxi i un cop acabat de cuinar s'ha de netejar correctament amb un rascador de vidre.

## AUDIÈNCIA

A la vista celebrada compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha formulat al·legacions per escrit.

La part reclamant explica que va comprar una paella per coure castanyes uns dies després d'haver instal·lat una placa d'inducció. Que va preguntar expressament en l'establiment si la paella per coure castanyes es podia utilitzar en vitroceràmica o inducció, i la part reclamada li va comunicar que sí. Va adquirir diverses paelles i olles per utilitzar en el sistema de cocció per inducció. La paella de castanyes que tenia anteriorment no li servia pel sistema d'inducció, perquè només podia ser utilitzada en foc.

La part reclamant detalla que quan va usar la paella al cap de quinze dies, aquesta se li va quedar enganxada, i quan va intentar traure-la, el vidre de la placa de la vitroceràmica es va esquerdar. Va quedar enganxat en un tros de la paella de castanyes, la van aixecar amb compte, però va quedar adherida. Després, va anar a la botiga on la va adquirir i li van dir que no era atribuïble a la placa d'inducció. Explica que el pèrit de l'assegurança li va indicar que va ser perillós, perquè hi va haver risc de que saltés el vidre.

La reclamant assegura que només la va fer servir per les castanyes i que posteriorment, el servei tècnic li va indicar que la causa de trencament va estar en la paella castanyera.

En aquest punt, la part reclamant mostra la paella amb restes de la vitroceràmica enganxada a la base, sent examinada a continuació pels membres de Col·legi arbitral.

La part reclamant explica que va reclamar a la ferreteria. També va contactar amb l'empresa que li havia instal·lat la placa d'inducció, que li assegurà que el problema era degut a la paella. I que per tot plegat ha hagut d'instal·lar una nova placa d'inducció.

La part reclamant considera que el trencament del vidre de la placa d'inducció es deu a algun defecte d'alguna part de la paella que potser no va quedar ben treballada en uniforme i que la seva pretensió és que li abonin la quantitat que ha hagut de pagar pel canvi de la placa d'inducció, que és de 241,20€. La part reclamant manifesta que la nova placa d'inducció de substitució instal·lada és igual que la trencada.

A continuació, el Col·legi arbitral requereix a la part reclamada que, en el termini de dos dies, aporti el comprovant de pagament de la reparació de la placa d'inducció.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant assegura que no va afegir cap altre producte a la paella a part de les castanyes i reitera que el servei tècnic de l'empresa del vidre de la placa d'inducció li va assegurar que el trencament de la placa era degut a les característiques de la paella.

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



## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan

arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. En les actuacions d'aquest expedient i en la vista celebrada s'han detallat les circumstàncies del trencament del vidre de la placa d'inducció en la utilització d'una paella castanyera.

La reclamant va manifestar que adquirir els estris de bateria de cuina, olles i paelles, que necessitava fer servir per a la nova placa d'inducció que se li havia instal·lat. Assegura que va tenir la precaució de preguntar expressament a la ferreteria si la paella castanyera que adquiria era adient per ser utilitzada en el nou sistema de cocció i de que quan es va produir l'incident en què va quedar adherida es va procedir a desprendre-la amb cautela. Detalla que va preveure que la paella de castanyes, que tenia anteriorment, no li seria útil amb el sistema d'inducció, perquè aquella era d'ús en un sistema de cocció a foc.

En l'examen, consultes i reclamacions sobre aquest incident per la part reclamant, han intervingut l'establiment de ferreteria reclamant, la marca fabricant de la paella, l'empresa que va vendre la placa d'inducció, el pèrit de l'asseguradora de la llar, el servei tècnic de la marca de plaques d'inducció i vitroceràmiques que ha procedit a reparar i instal·lar el producte de substitució i els membres integrants d'aquest Col·legi arbitral.

Examinades, de conjunt les circumstàncies que concorren i havent-se procedit a l'examen visual

de l'estat dels punts de fusió observats en la paella, l'Òrgan arbitral acorda estimar en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import de 120,60€.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**ESTIMAR** en part la reclamació de la part reclamant, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import total de 120,60€, per tots els conceptes.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents, a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'òrgan arbitral perquè la part reclamant procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 120,60€ en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'Òrgan arbitral.



## LAUDE 62/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que va portar a la joieria una medalla per esborrar un gravat i afegir un nou, i que es va rebaixar més del normal. La seva pretensió és la compensació pel valor sentimental de la medalla.

La part reclamada al·lega que se la va advertir, trucant a la part reclamant, que s'havia de rascar molt amb risc de foradar-se perquè la peça era buida per dins i que va acceptar i que el resultat final és correcte i la peça està íntegra. S'afegeix que la polidora separa la pols resultant del treball i que aquesta es queda en una bossa que poden facilitar a la reclamant.

La seva pretensió és 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 va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació amb el tractament a una medalla per realitzar un nou gravat, esborrant l'anterior.

La part reclamant reconeix que va portar una medalla a la part reclamada per tal que esborressin un gravat i n'afegissin un de nou i que la part reclamada va contactar amb ella de manera telefònica per comunicar-li que, degut a la profunditat de les lletres gravades, calia rascar més del que era normal, i que tot i així va decidir seguir amb el procés.

Afirma que quan va anar a recollir la peça aquesta no es trobava en un estat correcte ja que a la part de l'anella de penjar presentava un gruix acceptable, i en canvi en l'altra, havia quedat excessivament fina, i que per tant, es va rascar en aquesta banda més del que convenia. Explica que el valor de la medalla és més sentimental que no pas econòmic i que les persones de la botiga que la van atendre també van poder comprovar que la medalla no es trobava en bon estat després del procés de gravat.

La part reclamant sol·licita una compensació pel valor sentimental de la peça i reclama saber que se n'ha fet de l'or extret en excés de la medalla objecte de la reclamació. La part reclamant aporta còpia de factura del servei de reparació de la medalla i fotografies del resultat en la peça.

La part reclamada en data (...) presenta escrit d'acceptació de la mediació i l'arbitratge i presenta al·legacions afirmant que la part reclamant va ser informada que el gravat que volia esborrar era molt profund i que calia rebaixar la peça bastant per poder-lo eliminar i deixar la medalla llisa. Afirma que també se li va comunicar que la peça era buida per dins i que hi havia el risc que es foradés, però que no va passar i que, tot i les explicacions donades a la part reclamant, aquesta va acceptar seguir amb el procés d'eliminació del gravat. Respecte a que se n'ha fet de l'or extret, la part reclamada afirma que la polidora aspira la pols que el metall genera durant el procés i que aquesta queda guardada en una bossa i que si la part reclamant ho sol·licita li poden facilitar la bossa amb la pols perquè comprovi que és el que s'ha extret de la peça controvertida.

### AUDIÈNCIA

La part reclamant exposa que la feina que va encarregar a la part reclamada consistia en elimi-



nar un gravat d'una medalla, per posteriorment, gravar-ne un de nou, i que el resultat de tot plegat és que es va polir més del compte. Afirma que li van avisar que el gravat era profund i que calia llimar bastant, però que els va comunicar que es realitzés la feina de totes maneres. Explica la part reclamant que un cop va anar a buscar la peça controvertida no es va adonar de l'estat en què aquesta es trobava i que va a ser posteriorment, quan la seva filla li va fer veure que la peça estava deteriorada.

En aquest punt, la part reclamant mostra la peça per a la seva inspecció visual per part del l'Òrgan arbitral i de la part reclamada i novament expressa que es va llimar en excés quedant molt més polit d'un costat que de l'altre.

La part reclamant assegura que la medalla és de l'any 1974 i que el seu valor és sentimental, que no li interessa la pols de l'or que s'hagi pogut generar en el poliment de la peça i que vol una compensació pel dany causat.

A la pregunta formulada per l'Òrgan arbitral sobre en quant quantifica la part reclamant la compensació a rebre, respon que no ho sap, ja que el valor de la peça és sentimental, que la medalla havia estat de la seva mare, ja difunta, i que havia de ser un regal per a la seva filla. La part reclamant prefereix que sigui l'Òrgan arbitral qui determini la quantia de la compensació reclamada.

La part reclamada explica que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar-lo calia polir molt la peça, i que això es va avisar a la part reclamant, i que aquesta tot i això ho va acceptar. Tot seguit la part reclamada exposa com funciona el procés de poliment i reconeix que va quedar més polit d'un costat que de l'altre. Afegeix també que la medalla per dins està buida, i que hagués pogut passar que aquesta

s'hagués trencat durant el procés de poliment, però que afortunadament no va passar.

La part reclamant nega que al medalla estigui buida per dins i afirma que no se li va comunicar res sobre el risc de trencament de la peça.

L'oferiment de la part reclamada és extreure l'or que s'ha polit de la pròpia màquina, afegint que no hi ha disposició a acceptar res més perquè la part reclamant va acceptar el risc. Tampoc accepta, a pregunta de l'Òrgan arbitral, oferir cap altre tipus de bonificació o compensació.

La part reclamant no accepta l'oferta formulada per la part reclamada consistent en el retorn de la pols de l'or extret de la medalla i tampoc acceptaria cap descompte ja que assegura que no vol tornar a ser client de la part reclamada.

La part reclamada reitera que no accepta atorgar cap quantia econòmica a la part reclamant.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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



III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. L'article 123-6.2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació a la conformitat dels béns i serveis estableix que les persones con-

sumidores tenen dret a ser informades dels drets que els hi corresponen com adquirents de béns o serveis, especialment en quant a la conformitat i garantia dels béns de naturalesa duradora.

VIII. En aquestes actuacions la part reclamada va realitzar l'advertiment previ a la part reclamant de que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar el gravat calia polir molt la peça.

En aquest primer moment de la relació comercial es van complir uns mínims de diligència i professionalitat de la part reclamada en aquella fase de contractació, sent un fet reconegut per les parts l'advertiment que el gravat de la medalla era profund i que per eliminar-lo calia de polir molt la peça.

Per altra banda, no hi ha hagut consens en relació a l'alegació de la de la part reclamada sobre el fet que existia un risc de trencament degut a les característiques de la medalla ja que la part reclamant no reconeix com a expressat aquell advertiment.

Es pren en consideració que en el tiquet, de data (...) on consta el preu del servei de 25€, no es descriu cap advertiment ni objecció, havent estat realitzat en forma verbal. La part reclamant no quantifica la seva pretensió.

En relació al material sobrant després de la intervenció del gravador no es trasllada a la reclamant el sobrant de pols d'or i s'ofereix a la reclamada en el transcurs de les actuacions.

En la vista les parts i l'Òrgan arbitral han examinat les característiques de la peça.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import total i per tots els conceptes de 25€.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de 5 dies des de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de 10 dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no constar acreditades ni fonamentades.

## LAUDE 63/2023

Vista la controvèrsia plantejada en què la part reclamant detalla que va adquirir un anell d'or blanc i diamants per import de 980€, el qual diu que no està en bon estat, que no ha gravat ni manipulat i que presenta un punt de desgast amb un to opac dels brillants com si fos un anell de mostra o d'exposició i que no té segell de fidels contrastes. La seva pretensió és la devolució de l'import o el canvi per una altra joia en bon estat.

La part reclamada al·lega que l'anell és semblant però que no és la joia que se li va vendre que consta a la garantia. La seva pretensió és 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 va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el (...) en relació al mal estat d'un anell d'or blanc i diamants d'import de 980€ i comprat en la botiga.

La part reclamant afirma que es va presentar a la botiga després d'haver adquirit un anell d'or blanc i diamants per import de 980€ perquè sospitava que, pel pes i la brillantor de la peça, no es tractava d'un anell de les característiques del que havia comprat. Exposa que des de que va adquirir la peça fins que es va adonar que la peça no corresponia amb la comprada van transcorre onze dies. Explica que va deixar l'anell a l'establiment per tal que la part reclamada realitzés les comprovacions oportunes i que quan va tornar a la botiga li van indicar que



hauria de realitzar una reclamació, negant-se a reintegrar-li l'import pagat de 980€, tal com sol·licita.

La part reclamant sol·licita el canvi de peça per una en bon estat o la devolució de l'import pagat, tenint en compte que no han passat els trenta dies de termini per a canvis com especifica la factura de compra. La part reclamant aporta la reclamació realitzada al servei d'atenció al client de la part reclamada, còpia de certificat de garantia expedit per la part reclamada i còpia de la factura de compra per import de 980€. En la factura simplificada es detalla: "Imprescindible factura per a canvi de productes en perfecte estat, termini de 30 dies. No s'admeten canvis de productes modificats i/o personalitzats. No es retornen els diners."

La part reclamada en data (...) presenta escrit d'acceptació de la mediació i l'arbitratge i presenta al·legacions afirmant que la joia que presenta la part reclamant no és la mateixa que es va vendre i que consta a la garantia, tot i ser semblant.

La part reclamada sol·licita que un pèrit gemmòleg del SORGC dictami si la peça que presenta la part reclamant es correspon amb la de la garantia que li va ser entregada i amb la qual va estar conforme. La part reclamada aporta imatge del model (...) i descripció detallada de les característiques de la peça entregada.

La part reclamant en el seu escrit de (...) afirma no estar d'acord amb les al·legacions presentades per la part reclamada.

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

## AUDIÈNCIA

La part reclamant exposa que va adquirir un anell en una botiga de la part reclamada i que en aquesta botiga no tenien la talla corresponent i van haver-li de portar d'una altre establiment de la part reclamada. La part reclamant exposa que va recollir la peça sola i que no la va obrir fins al cap d'uns dos o tres dies i que va ser llavors quan es va adonar que l'anell no estava en bon estat. Afirma que arran d'aquest fet, es va dirigir a la botiga de la part reclamada i no se li donà cap tipus de solució tot i estar dins del termini de trenta dies per retornar la peça, i que aleshores va presentar la reclamació.

La part reclamant afirma que la seva pretensió és poder gaudir d'una joia en bones condicions, considera que li falta brillantor i que no sembla que siguin diamants. La part reclamant explica que es mostra disposada al canvi d'una peça del mateix import, a un val de compra a la botiga o al retorn dels diners.

La part reclamada vol que, en primer lloc, es certifiqui que aquesta joia és la que va ser venuda per part seva i assegura que si es comprova aquest fet es realitzarà la reparació i tractament amb bany de rodi que correspongui per tal que tingui les condicions que la part reclamant exigeix. La part reclamada afirma que no retorna l'import, ja que la peça estava en promoció i que a més ja s'havia aplicat un descompte del 10% per una oferta, però sí que estarien disposats a realitzar un canvi de peça.

La senyora (...), treballadora de la botiga de la part reclamada, present a l'audiència amb el representant de l'empresa, assegura que va ser ella qui va atendre a la part reclamant el dia en què se li va donar l'anell, però afirma que no hi era quan aquest va ser encarregat. En aquest moment de la vista, se li mostra l'anell i assegura que s'ajusta a les característiques que ella

va entregar a la part reclamant, tot i que no pot identificar la marca del proveïdor després d'examinar la peça amb lent d'augment.

A la pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant afirma que és la primera vegada des de que va posar la reclamació que la part reclamada inspecciona l'anell i assegura que va arribar a anar a la seu central de la part reclamada situada al (...), no estant gens conforme amb el tracte rebut.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant explica que va realitzar nombroses consultes amb joiers i que li van dir que la qualitat no es corresponia amb el que havia comprat, tot i que no disposa de cap informe escrit en relació a això. També explica que es va dirigir al Col·legi de Joiers, Orfebres, Rellogers i Gemmològics de Catalunya per demanar informació sense saber que s'havia acceptat l'arbitratge, i que va ser allà que se li va comunicar el sotmetiment a arbitratge.

La part reclamada reconeix el tiquet de compra presentat per la part reclamada com a seu i insisteix que admet el canvi de peça però que mai es retornen els imports.

L'àrbitre de la part empresarial ofereix a les parts la possibilitat de realitzar les proves pericials per tal de determinar les característiques de la peça que permetin concloure si realment es correspon amb la peça controvertida.

La part reclamant exposa el gran trasbals que li ha suposat aquesta situació que s'ha allargat set mesos.

Finalment, la part reclamant entrega a l'àrbitre de la part empresarial la joia, que accepta traslladar-la al Laboratori Gemmològic del Col·legi Oficial de Joiers, Orfebres, Rellogers i Gemmològics de Catalunya (JORGIC) pel seu peritatge,

sense cost, en virtut de la col·laboració interadministrativa amb la Junta Arbitral de Consum del Ajuntament de Barcelona. Es fa constar aquesta transmissió de la possessió en acta i en diligència.

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.



V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. En aquestes actuacions, es va suspendre la resolució del laude, per practicar la prova pericial acordada en la vista. L'informe pericial, de data (...), emès pel Laboratori Gemmològic del Col·legi Oficial de Joiers, Orfebres, Reல்லotgers i Gemmològs de Catalunya (JORG) conclou el següent: "Es tracta d'un anell de metall blanc, tipus mitja aliança, amb nou pedres incolores, translúcides, facetades i encastades en carril i que presenta el desgast produït per un ús habitual. Que realitzada la prova de fluorescència pel Laboratori C-2 del JORG d'anàlisi i contrast d'objectes fabricats amb metalls preciosos i el resultat obtingut confirma que l'anell de referència és d'or blanc de Primera Llei. No s'aprecien els contrastos d'identificació d'origen (marca del fabricant/importador) ni de garantia d'un laboratori oficial. Que revisades les nou pedres de l'anell el resultat és: pedra: diamants naturals; color: nou pedres incolores amb inclusions negres; puresa/qualitat: P3 i talla: brillant.

De l'anterior, l'informe gemmològic es pot concloure que el material de l'anell és or blanc de 18 kts, de Primera Llei i que les nou peces de

pedra incolores són diamants naturals, però d'inferior puresa i qualitat (P3) a la del certificat de garantia (H-SI) i que presenten inclusions negres.

Aquesta reclamació es va originar perquè, segons la reclamant, l'anell no està en bones condicions, li falta brillantor i no sembla que siguin diamants. La part reclamada, en l'examen de la joia en la vista assegurà que s'ajusta a les característiques de la que es va entregar a la part reclamant, tot i que no pot identificar la marca del proveïdor després d'examinar la peça amb lent d'augment

El dictamen pericial emès, en relació a les característiques de puresa i qualitat senyala que presenta impureses visibles, "amb inclusions negres" que causen que no sigui tan atractiu i que no refracti la llum amb la brillantor esperada segons la seva classificació i, per tant, amb correlació a un preu inferior del satisfet.

Atès que el consentiment és un element essencial del contracte que ha de concórrer sobre l'objecte que és matèria del contracte i la causa de l'obligació i sense el qual el negoci jurídic és nul de ple dret, en aplicació dels articles 1.261, 1.275 i 1.300 del Codi Civil, integra la causalització del contracte l'adquisició una joia de la que la reclamant manifesta "la peça no està en bones condicions, partint de l'expectativa d'una brillantor concreta, classificada i notòria, per contra la verificació pericial dels diamants practicada ha refutat les característiques predeterminedes en el certificat de garantia proporcionat per l'empresa reclamada. Per tant, correspon declarar la nul·litat de la contractació i requerir que els contractants es restitueixin recíprocament les coses que han estat matèria del contracte.

L'empresa reclamada ingressarà l'import de la compra-venda de la joia en el compte banca-

ri que indiqui la part reclamada i havent estat traslladada la possessió de l'anell al Laboratori Gemmològic del Col·legi Oficial de Joiers, Orfebres, Rellotgers i Gemmòlegs de Catalunya (JORGC) per l'àrbitra de la part empresarial, aquesta membre del Col·legi arbitral retornarà la peça a la joieria.

Els dos lliuraments, tant de l'import econòmic com de la joia, es testimoniaran per les parts i s'aportaran a la Junta Arbitral de Consum per a diligenciar l'arxiu de l'expedient.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DECLARAR** la nul·litat del contracte.

**ESTIMAR** la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import total i per tots els conceptes de 980€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents, a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'òrgan arbitral perquè la part reclamant procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de l'esmentada quantitat de 980€ en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'Òrgan arbitral.

El membre de l'Òrgan arbitral que és dipositari de l'anell el lliurarà a l'empresa reclamada i aquesta expedirà un document de la recepció

i conformitat de la peça rebuda que durà ser aportat a l'Òrgan arbitral i que s'inclourà en l'expedient.



## LAUDO 53/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar uns mobles a la part reclamada amb el transport i el muntatge inclosos. Indica que presenten deficiències: el calaix superior i la porta del mig de l'armari s'encallen. Les solucions que li proposa la part reclamada, tallant la porta, modifiquen l'estètica del moble. La seva pretensió és que es corregeixi de tal forma que es pugui obrir el calaix i l'armari en l'ordre que sigui sense que afecti la seva estètica i funcionalitat.

La pretensió de la part reclamant és fer una porta nova, retallant la seva mida en 4 o 5 mm, sense cost per la reclamant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb registre d'entrada el (...) a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a un moble integrat per un armari de tres portes i sis calaixos i que un cop muntat es constata que el calaix superior i la porta del mig s'enganxen.

La part reclamant demana que li arreglin de manera que la solució no afecti la seva funcionalitat i estètica. Explica que el que la part reclamada proposa és canviar la porta per una més curta. S'adjunta comprovant de la comanda núm. (...) de (...), justificants de pagament i còpia de correus electrònics enviats a la part reclamada.

La part reclamada va acceptar l'arbitratge en el seu escrit presentat en data (...).

L'empresa reclamada en aquest escrit d'al·legacions de data (...) explica que el fet que el calaix i la porta obertes freguin es deu al disseny de la guia del calaix, que quan està estret, i per tal de que quedi pla, l'aixeca una mica. Afirmar que l'única solució seria fer la porta entre 4 i 5 mm més curta.

L'empresa reclamada adjunta un escrit del fabricant del moble, (...), de data (...), en la que explica que aquesta incidència no és un defecte, perquè normalment no es tenen oberts els dos elements a la vegada (calaix i porta). La causa de que el calaix fregui és que la tirada de la guia està realitzada amb inclinació perquè els calaixos sempre es mantinguin tancats. Per evitar això, hauria d'haver un excés de tolerància entre el calaix i la porta que no harmonitzaria amb la resta de components frontals de l'armari.

La part reclamant en correu electrònic de data (...) reitera que no està conforme amb la proposta de la part reclamada de tallar la porta. Adjunta missatges de Whatsapp amb la part reclamada, fotografies de com van quedar els mobles i diversos correus electrònics.

### AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts a l'audiència.

No és un fet controvertit que l'import del moble, de 2.510€, ha estat pagat en la seva integritat per la part reclamant i així ho manifesten les parts.

La part reclamant exposa que la porta i el calaix freguen quan estan els dos oberts, cosa que no succeeix en altres mobles d'iguals característiques com els que ha anat a examinar en altres botigues del barri. Demana que s'arregli el moble sense que l'estètica d'aquest es vegi



afectada. A continuació, mostra un vídeo on es veu que la porta de l'armari i el calaix freguen.

La part reclamada explica que el fabricant ha motivat que aquest fet és normal i que és degut a que les guies del calaix, en el seu tram final, l'aixequen per evitar que caigui. Han buscat un altre tipus de guia per evitar aquest fet però no l'han aconseguit. S'indica que els mobles que ha vist la part reclamant en una altra botiga són d'un fabricant diferent. Es realitza l'oferiment de provar d'inclinar una mica la guia del calaix per intentar evitar que es toqui amb la porta de l'armari. Es diu que aquest producte es ven tal com arriba de fàbrica, de manera estandarditzada, i que no hi ha hagut reclamacions anteriorment. S'entén que no és indispensable tenir obertes simultàniament la porta i el calaix, perquè els dos elements tenen un funcionament independent. Rega pel tipus de tirador i sobra això la fàbrica ha confirmat que és un producte correcte, que no precisa cap correcció. En relació a la comparació amb productes d'altres botigues que al·lega la part reclamant, no són del mateix fabricant ni tampoc de la mateixa relació qualitativa preu.

La part reclamada indica que s'ha parlat amb el cap tècnic del fabricant i que hi ha la possibilitat de solucionar-ho canviant la frontissa, tallant 3 mm. I aixecant les guies per darrera. Aquest canvi que es proposa trigaria entre quinze i vint dies en fer-se, ja que depèn del fabricant del moble. Detalla que les solucions possibles són: pujar les portes; tallar les portes i que s'ha intentat trobar guies diferents.

Les parts, a continuació estableixen les bases per a una correcció del producte.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que es corregeixi. Afegeix que no accepta que es tallin peces ni que es facin forats a la porta. Li sembla correcta la solució tècnica de

l'intent de modificar la guia del calaix. També, accepta que es modifiqui en 3 mm la porta, però reitera que no admet la possibilitat de provar-ho desplaçant la porta original, ja que s'haurien de fer forats per tornar a fixar les frontisses.

La part reclamant reitera que vol que es pugui obrir la porta de l'armari i el calaix a la vegada sense que freguin.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades 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. 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.

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, resultant 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 al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi



d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i conclouents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinència i la ponderació en la valoració de les proves.

V. El dret de la consumidora l'és a la reparació o substitució del bé, a tenor de l'article 117 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, altres lleis complementaries, de conformitat a la aptitud habitual del bé moble lliurats. Els actes de consum han de tenir cobertura en conformitat amb les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors que estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari que obliguen al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responen davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

VI. En les presents actuacions arbitral les parts han manifestat la seva voluntat coincident en aplicar les correccions necessàries en el moble adquirit per aconseguir que no fregui el calaix amb la porta de l'armari, mantenint-se la funcionalitat i estètica del conjunt.

La part reclamant ha manifestat que la seva pretensió és que es corregeixi la deficiència de fregament del calaix i la porta de l'armari i la part reclamada ha acceptat procedir a les modificacions per aconseguir-ho.

La part reclamant ha indicat les pautes que són del seu interès en la intervenció tècnica que es proposa en el moble i que ha acceptat la part reclamada. Així, les parts han acordat que no es tallin peces ni es facin forats a la porta. Es podrà modificar la guia del calaix. També, es podrà modificar en 3 mm la porta, amb el límit de no desplaçar la porta original, per evitar fer forats per tornar a fixar les frontisses.

La part reclamant reitera que la seva pretensió és que es pugui obrir la porta de l'armari i el calaix a la vegada sense que freguin.

En aquest sentit, ha estat acreditada, de manera sobrada, la bona fe i confiança manifestada per les parts i la seva intenció coincident en solucionar la controvèrsia. Així, les parts tenen com objectiu comú harmonitzar la funcionalitat i l'estètica del moble adquirit per tenir la satisfacció de una clienta en aquest establiment de proximitat, ubicat en el mateix carrer i a una distància d'escassos metres del domicili de la part reclamant.

Es pren en consideració que les parts són en curs de solucionar el problema del fregament de les peces del moble, havent estat exposats els termes de les solucions tècniques possibles, manifestades, fonamentades i valorada la seva viabilitat per les parts i el Col·legi arbitral.

Per l'anterior, l'Òrgan arbitral ha valorat i ha conclòs, en el moment actual de l'examen de les proves en la vista, que l'estat del moble és correcte per complir amb la seva funció prevista, no sent imprescindible l'obertura simultània de la porta i el calaix. En conseqüència, s'ha de concloure desestimar la petició de la reclamant d'arranjament i, per altra banda, valorar de forma positiva l'acord al que arriben les parts per millorar el moble amb les solucions que pacten.

La decisió resolutòria en aquest laude manté un contingut material satisfactori per a la reclamant

perquè les parts han manifestat la seva voluntat concurrent de col·laborar en adaptar les solucions per millorar el marge de tolerància de la separació visible entre les peces i/o la substitució de guies per permetre l'obertura simultània del calaix i la porta de l'armari. La part reclamada ha indicat que aquesta millora es realitzarà en un temps prudencial, explicant que el període de subministraments pel fabricant és entorn a uns quinze o vint dies.

A la vista de l'anterior, el Col·legi arbitral ha encomiat en la vista la confiança i bona fe de les parts per aconseguir satisfacció per l'adquisició del moble.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**DESESTIMAR** la reclamació.

**RECOLLIR** l'ofertament de la part reclamada i acceptat per la part reclamant per adaptar el moble per permetre l'obertura del calaix i la porta de l'armari de manera simultània, amb la més mínima incidència de perjudici estètic possible i en un temps immediat prudencial, tenint en consideració el subministrament del material, estimat entorn a 20 dies.

**RECONÈIXER** i encomiar l'esforç, confiança i bona fe de les parts per aplicar, de manera consensuada i pautada, les millores tècniques en el moble objecte de la controvèrsia.



## LAUDO 25/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que es va encarregar una porta de la comunitat que entén mal construïda i amb pèssims acabats. La pretensió és que la part reclamada faci una altra porta sense desperfectes o que retiri la que va col·locar i faci un abonament del import cobrat.

La part reclamada al·lega que es van fer modificacions sense càrrec i amb disposició de corregir el que calgui i formula la seva pretensió en què es desestimi la reclamació.

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el Districte de Sant Andreu de la ciutat de Barcelona i amb entrada el (...) es va registrar d'entrada en la Junta Arbitral de Consum de Barcelona. Es reclama en relació a una porta de la comunitat que es diu que està mal construïda i amb pèssims acabats. Com a pretensió, es demana que la part reclamada faci una altra porta sense desperfectes o que es retiri la que es va col·locar i s'aboni l'import cobrat. La part reclamant adjunta el pressupost de data (...) per un import de 4.091,00€ i els comprovant de les transferències: la de (...) (import 2.917,27) i la de (...) (import 1.065,57. Aporta, també, 17 fotografies amb els desperfectes.

L'empresa reclamada, en el seu escrit d'acceptació de la mediació de data (...), ofereix rematar l'acabat per repassar les marques de polit.

L'empresa reclamada, en el seu escrit de data (...), accepta l'arbitratge i demana que s'examinei la porta instal·lada i es compari amb les altres

instal·lades amb les que mai han tingut aquests problemes.

L'empresa reclamada explica que prèviament es van indicar els models que hi eren disponibles. Es van facilitar adreces de comunitats de l'entorn on estaven instal·lades portes de la seva empresa, per escollir. Que un cop acceptat el treball i el model no es va poder col·locar per un error de mesures. Es va portar la porta al taller per a rectificar-la. Després es va instal·lar la porta amb un sòcol de 20cm, elegit pel president de la comunitat de propietaris, (...), on quedaven les subjeccions vistes i que no va agradar a la part reclamant. Finalment es va instal·lar amb les fixacions ocultes sense càrrec suplementari. La feina finalitzada no es va facturar fins a no tenir el vist i plau del representant legal de la junta de propietaris.

La part reclamada indica que es va facilitat un bombí per a la porta exterior que la comunitat de veïns volia instal·lar a través d'un altre industrial, de manera que només fes falta una clau per obrir-les. Explica que va ser un cop instal·lada la segona porta, d'un model completament diferent, quan han començat les reclamacions.

La part reclamant en escrit de (...) rebutja les al·legacions de la part reclamada i demana que una persona imparcial i entesa en la matèria faci una inspecció visual per a comprovar els desperfectes.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral han comparegut ambdues parts.

La part reclamant manifesta que els imports estan pagats i es manté la pretensió inicial de devolució de l'import o, de forma alternativa, la instal·lació d'una porta nova. S'afegeix que la

porta funciona amb soroll i que s'ha de posar greix a vegades. No accepta l'ofertament de la part reclamada de polir-la de nou, perquè s'ha fet anteriorment i no s'ha solucionat el problema.

La part reclamada aporta un escrit de conclusions que es registra d'entrada, es mostra a la part reclamada i s'incorpora a les actuacions. En aquest document es detalla que en l'apartat d'observacions s'inclou que "no és necessari cap treball d'obra per a la seva instal·lació i que si s'hagués de fer no estaria inclòs en el preu" i que després es va repassar en diferents ocasions i es va posar soldadura en els pernys i retorçar els materials. S'afegeix que es va realitzar la transferència del pagament el (...) i no va haver cap reclamació fins després de la instal·lació de la porta exterior per altra empresa i de la realització del bombí per l'altra porta de factura de (...). Es diu que la reclamació és deguda a la comparació amb la porta exterior d'acer brillant i de diferent instal·lació. En el moment del pressupost es va explicar que aquelles portes no les feien i que en altres instal·lacions no han tingut cap queixa. En relació a les fotografies que presenta la part reclamant, s'al·lega que si es realitzen des de molt a prop es veuen distorsionades.

La part reclamada explica que la part reclamant va demanar pressupost de dues portes i que li va mostrar dos models de porta que la part reclamada no realitza i que així se li va comunicar. La part reclamant va elegir un model després que la part reclamada li presentés diverses propostes i es van incloure algunes modificacions que va demanar la part reclamant. Es conclou que coincideix el pressupostat amb la instal·lació realitzada. Per l'anterior, conclou que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

La part reclamada confirma que les factures han estat pagades i que la porta es va instal·lar amb normalitat i que no va ser fins que es

va instal·lar la porta exterior, diferent a la que és objecte de controvèrsia, que es va iniciar la reclamació.

Per l'anterior, es determina que que no és un fet controvertit que l'import de la realització i instal·lació de la porta ha estat pagat en la seva integritat.

La part reclamada reitera que la seva pretensió és la desestimació de la reclamació i explica que és una reclamació amb motivació estètica, per comparació amb l'altra porta, l'exterior, aquesta última és de to brillant i no mat que es va encarregar a un altre industrial en un moment posterior, afirmant que el funcionament de la porta és correcte. Explica que es va facilitar com a mostra, portes de l'entorn de l'emplaçament de la finca i a la part reclamant li van semblar molt correctes. Aquest encàrrec va coincidir enmig la pandèmia de COVID-19. Es van realitzar les modificacions que van ser necessàries i es van solucionar les correccions del paviment i el sòcol. En relació a la soldadura, es va informar a la part reclamant que hi havia la possibilitat de deformació en les frontisses i es va enviar al taller per al seu tractament.

La part reclamant contradia l'afirmació de les frontisses i afirma que la seva deformació afecta la funcionalitat de la porta i que s'ha de posar oli perquè no faci soroll, que si no fos per això no tancaria. Es diu també que des d'un punt de vista estètic, els acabats no són ben realitzats.

A la pregunta que formula el Col·legi arbitral de si abans de la soldadura funcionava, la part reclamada respon que no, i la part reclamada afirma que funcionava.

La part reclamant manifesta que es va realitzar el pagament de la instal·lació de la porta amb l'objectiu d'interposar una reclamació.



L'òrgan arbitral pregunta perquè es va demanar la modificació de la porta i la part reclamant respon que es va fer per una qüestió de disseny i que la reclamació no ha estat presentada pel fet que la porta no tanqui.

El Col·legi arbitral pregunta sobre les intervencions a la porta i la part reclamada respon que es van realitzar en el taller i detalla les intervencions, afirmant que fins i tot va treballar un paleta i aquestes despeses les van assumir, sent costejades a càrrec de l'empresa reclamada.

El Col·legi arbitral sol·licita a les parts que mostri les fotografies en color, sent examinades pels presents, i a continuació es registren d'entrada i s'incorporen a l'expedient.

En fase de conclusions, la part reclamant manté la seva posició inicial de que es canviï la porta per una nova.

La part reclamada conclou que considera que la porta està igual que les que va presentar com a mostra a la part reclamant i que, en tot cas, es podria realitzar certa millora eliminant els porus.

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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del

resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. En les presents actuacions arbitrals, ateses les manifestacions de les parts i l'examen de les proves fotogràfiques en color aportades, el Col·legi arbitral ha acordat, per unanimitat, en relació a la proposició de la prova d'inspecció ocular in situ de la porta, proposada per ambdues parts, la no admissió per concórrer, de les actuacions que consten a l'expedient i de les alegacions i les proves documentals examinades en la vista, elements suficients per resoldre sense la pràctica d'aquella prova.

L'empresa reclamada ha intentat solucionar aquesta reclamació i amb cobertura de la garantia legal intervenint i procedint a les correccions que s'han detallat i que sempre ha manifestat la voluntat de continuar cobrint qualsevol problema de millora i de funcionament.

La part reclamant manté la seva posició de reclamació pel mal estat de la porta.

Així, ha estat examinat i valorat pel Col·legi arbitral que l'objecte de la reclamació són uns perjudicis estètics, que es concreten en senyals de feines de poliment, presentació de les soldadures i instal·lació de les frontisses. Per altra banda, es conclou que la porta objecte d'aquesta controvèrsia realitza la seva funció, presentant un funcionament normal.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

La part reclamant haurà de comunicar en el termini dels 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 al pagament de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del número de compte corrent o llibreta d'estalvis.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR EN PART** la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total per tots els conceptes de 597,43€.



## LAUDO 92/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que per un servei de perruqueria prestat a la seva filla li van cobrar un import superior al pactat inicialment, que era de 36€, doncs li van cobrar 46€ i que el tall de cabell havia quedat desigual pel darre-  
ra. La seva filla no va voler tornar a aquesta perruqueria per a què li arreglessin el tall de cabell com es va oferir, en compliment del seu deure de garantia, per la part reclamada. Sol·licita que es retorni l'import pagat.

La part reclamada al·lega que la clienta va sortir de la perruqueria ben pentinada i que tots els seus treballs tenen garantia. I així es va oferir a la clienta la correcció per arreglar-li el tall de cabell i aquesta va ser rebutjada. Conclou la seva pretensió en què 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 presenta la seva reclamació contra la perruqueria reclamada, amb registre d'entrada en la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el (...). Exposa que li van cobrar un import superior al pactat inicialment de 36€, per un servei de perruqueria a la seva filla en data (...). L'import que es va abonar finalment va ser de 46€. Afegeix que el tall de cabell va quedar desigual. Com que la seva filla no vol tornar a tornar a aquesta perruqueria a que li arreglin el tall de cabell, que se li va oferir, sol·licita que es retorni l'import pagat.

La reclamant aporta, com a justificació documental, fotografies del tall de cabell i els missatges de WhatsApp amb la perruqueria.

La part reclamada accepta l'arbitratge el (...) i formula al·legacions en relació a la reclamació de la part reclamant. Exposa que la clienta va sortir satisfeta i ben pentinada de la perruqueria i que tots els seus treballs tenen garantia. Que després es va oferir a la clienta arreglar-li el tall de cabell, cosa que va rebutjar. Adjunta missatges de WhatsApp.

Afegeix que té 22 anys d'experiència professional i que mai ha tingut una queixa. Que els seus treballs tenen garantia i que es va oferir la correcció del tall a la reclamant.

Que els preus publicats a la pàgina web són preus generals i que un cabell llarg i afro té el doble de treball, que el fet de desenredar-lo ocupa 20 minuts i que es va trigar quasi 3 hores en tallar i pentinar. Que els preus estan publicats a la seva pàgina web i que un treball d'aquest tipus té un cost de 60€.

### AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada.

Examinades les actuacions que integren l'expedient i amb constància de la notificació dels seus tràmits a les parts sense haver-se produït incidències, el President fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant exposa que era clienta habitual de la perruqueria des de feia dos anys, però que era la primera vegada que la seva filla hi anava per tallar-se el cabell. Que va contactar amb la perruquera per establir un preu i que es va quedar que fos de 36 euros.

Va acompanyar a la seva filla i després va marxar. Es va assegurar que sabien tallar el cabell



tipus afro, que es com el té la seva filla, que en aquell moment tenia (...) anys.

A la perruqueria li van dir que eren especialistes en cabell afro. A més, ja coneixien a la seva filla. Finalment, l'import va ser superior, sent de 46 euros i va quedar malament pel darrere i que va ser impossible convèncer a la seva filla per que tornés per a que li arreglessin, tal com la perruqueria va oferir en garantia.

La pretensió de la part reclamant és que se li torni l'import del servei, que va ser de 46 euros.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. En les presents actuacions, en la vista celebrada ha comparegut la part reclamant, amb absència de la part reclamada. L'anterior, no ha permès completar les circumstàncies de la prestació del servei. Així, si bé el preu previ era de 36€, aquest es va incrementar en 10€.

La part reclamada motiva el preu de 46€ per les característiques específiques dels serveis de tall i pentinat.

Per altra banda, era la primera vegada que es prestava un servei de perruqueria en l'establiment a la usuària, si bé la seva mare era clienta habitual des de feia dos anys.



Al·lega la part reclamada que es va oferir la correcció del tall, en execució de la garantia i en l'audiència la reclamant reconeix aquest oferiment i manifesta que no va ser acceptada aquesta correcció perquè la filla de la reclamant no va voler tornar a l'establiment.

La no concurrència d'ambdues parts en la vista, no ha possibilitat establir amb detall la successió de fets: les circumstàncies de la prestació del consentiment; la satisfacció o no amb el resultat de la prestació en el moment de finalització i el pagament del servei ni el desenvolupament posterior de trencament de la relació de confiança per la reclamació i no acceptació de l'ofertament de garantia.

Per tant, les actuacions no han pogut finalitzar desplegant unes possibles efectes d'una audiència presencial: una conciliació i/o el restabliment de la confiança professional-clienta ni la determinació, de manera clara, de la successió dels fets del conflicte.

Per tot l'anterior, examinades les actuacions que integren aquesta controvèrsia, s'ha de concloure que no concorren els elements indispensables de valoració.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a 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 l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que no s'han

completat els elements indispensables pel co-neixement del conflicte.

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

## LAUDO 74/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que van anar a l'establiment atrets per una promoció vàlida fins el (...), de 10 euros de descompte per persona. El personal de l'establiment es va negar a aplicar el descompte i no disposaven de fulls de reclamació. Sol·licita que es faci efectiu el descompte.

La part reclamada accepta l'arbitratge i finalment accedeix a compensar el val i aplica una deferència comercial addicional.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a l'Agència Catalana de Consum en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra l'empresa (...).

Exposa que van anar a l'establiment atrets per una promoció vàlida fins el (...), de 10 euros de descompte per persona. El personal de l'establiment es va negar a aplicar el descompte. Sol·licita que es faci efectiu el descompte i adjunta còpia de la promoció.

Afegeix que el local no disposa de rètol informatiu de l'existència de fulls de reclamació ni tenen aquests impresos per facilitar-li als consumidors.

Consta en l'expedient l'ofici de trasllat al Servei d'Inspecció de la reclamació per al control i inspecció sobre l'existència de l'avis i disposició de fulls de reclamació, per ser una matèria de la seva competència i exclosa de la funció arbitral.

La part reclamada, en escrit de data (...), accepta l'arbitratge.

### AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamada amb absència de la part reclamant.

La part reclamada reconeix l'existència de la promoció, que per causa de l'abús d'alguns clients i de problemes amb el terminal de caixa va haver de ser suspesa en aquell moment concret i que no es va poder fer una excepció amb el reclamant.

La part reclamada reconeix l'existència de la promoció, que es va presentar el val i també reconeix el dret de la part reclamant al descompte de 10€. La promoció va finalitzar el (...).

La part reclamada ofereix retornar els 10 euros al reclamant perquè no hauria de haver pagat amb la promoció. A més, com a deferència comercial reconeix a la part reclamant un altre val de descompte de 10 euros que podrà de fer servir abans del (...).

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

### FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del



resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. L'article 48.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, recull la possibilitat de finalització de les actuacions i el laude quan les parts arriben a un acord que posi fi total o parcialment al conflicte i en que l'òrgan arbitral donarà per terminades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude.

VIII. En aquestes actuacions la part reclamant exposa que la seva pretensió és l'aplicació del descompte de la promoció. La part reclamada ha accedit en la vista a oferir aquesta pretensió de retornar l'import de 10€ i afegir el reconeixement d'un altre val de 10€ adicional, vàlid fins al (...). L'absència de la part reclamant no ha fet possible la seva manifestació sobre l'anterior proposta d'acord.

Així, es conclou que en la vista ha comparegut la part reclamada, que ha reconegut la preexistència de la promoció mitjançant el val de 10€, que el val va ser presentat en el local, que existia aquell dret i que no es va fer efectiu pels problemes concrets que van concórrer en aquell moment en el local.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 10€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents, a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'Òrgan arbitral perquè la part

reclamant procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de l'esmentada quantitat de 10€ en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'òrgan arbitral.

**ESTIMAR** la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a disposar també d'un altre val per import de 10€, que podrà fer efectiu en el consum en l'establiment de la part reclamada fins el (...), inclòs.



## LAUDO 105/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que la seva mare de 91 anys va estar ingressada durant un mes en una residència assistida per a gent gran de la part reclamada i que no va estar ben atesa, perquè no van poder comunicar amb ella, no tenia la seva roba ni les seves pertinences i que quan van anar a recollir-la la van trobar en males condicions higièniques, amb el cabell brut i enredat. Després de la sortida del centre assistencial van haver de venir a curar-la a domicili des del CAP. Com a pretensió, formulen la seva discrepància amb la facturació dels serveis.

La part reclamada al·lega que la mare de la reclamant va ingressar a la residència per una estada de 30 dies i que era depenent total per les activitats bàsiques de la seva vida diària. Van detectar una ferida en una extremitat inferior durant la seva estada. La seva roba era a l'armari d'altra resident amb el mateix nom. Es va facturar, per error, una primera factura del mes d'agost amb més dies dels d'ingrés. La família ha obtingut subvenció per l'estada i la part reclamada requereix el pagament mitjançant una gestió de cobrament de deutes i formula reconvençió de l'import de la factura, corregit l'error, de 2.293,00€.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació amb les factures per l'estada de la seva mare, durant un mes, en un centre residencial per a gent gran.

Aquesta estada ha estat subvencionada pel Programa Respir Plus de l'Ajuntament de Barcelona amb abonament de 1.330,80€ a la part reclamant, per l'Institut Municipal de Serveis Socials el (...).

La part reclamant en la reclamació formulada a l'empresa reclamada en data (...) exposa que la seva mare, de 91 anys i amb grau de dependència 2, però en bon estat mental, va estar ingressada en un centre residencial durant trenta dies, des del (...). Explica que durant la primera setmana la va visitar i que en diverses ocasions va trucar al centre per preguntar pel seu estat, que sempre li responien que estava bé però que mai va poder parlar directament amb ella.

Que en data (...), quan la va anar a recollir se la va trobar en una cadira de rodes amb un estat lamentable, tacada d'orina i femta, amb llagues al cul i a les cames, la pell seca, també presentava aftes a la boca i el cabell molt brut, arribant a dubtar que l'haguessin rentat durant la seva estança, i que un cop va ser a casa van haver de sol·licitar servei assistencial en domicili del CAP. En un primer moment no van poder recuperar les pertinences de la seva mare, i que no va ser fins després de diverses queixes quan van poder recuperar-ne algunes. Falten encara el necessari i algunes peces de vestir. Segons van saber per una treballadora del centre, aquestes pertinences van desaparèixer ja al primer dia, i que amb prou feines la podien vestir.

La part reclamant explica que pel que fa a la facturació, la part reclamada va girar una factura en data (...), que va ser cobrada per import de 1.832,00€, i que el (...) va rebre una segona factura per import de 2.293,00€, i que en comptes de retornar la diferència d'allò cobrat de més, que correspon a 461€, se'ls hi va retornar l'import de 1832€, que es correspon amb l'import de la primera factura. La part reclamant assegura que van suposar que la part reclama-

da retornava aquest import en reconeixement del mal servei prestat.

La part reclamant sol·licita no haver d'abonar la factura de pel mal tracte rebut per part de la seva mare i per no haver complert amb la feina per la qual va ser emesa la factura. La part reclamant aporta còpia de la factura de data (...) per import de 1.832,00€, còpia de la factura de data (...) per import de 2.293,00€, comunicació per correu electrònic d'empresa de gestió i reclamació de deutes, còpia del certificat de defunció de la seva mare de data i còpia del document annex a la factura número.

La part reclamada, en data (...), presenta escrit en el qual assegura que la mare de la part reclamant va estar ingressada en el centre residencial un total de 30 dies, entre (...) i que presentava un diagnòstic de síndrome de Parkinson, hipotiroïdisme, insuficiència renal crònica i hipertensió, a més d'un deteriorament cognitiu greu, sent una persona totalment dependent pel que fa a les activitats de la vida diària.

Exposa la part reclamada que en el centre participa en les activitats realitzades per l'equip d'animació i teràpia ocupacional, que, en data (...), se li va detectar una ferida a la cama per un cop amb una cadira de rodes, però que no se li detecten úlceres per pressió, i finalment, que en ocasions, presenta quadres de desorientació i agitació. També detalla, que la mare de la part reclamant disposava de poca roba, i que a l'adonar-se'n, descobreixen que una part d'aquesta es troba a l'armari d'una altra resident amb qui comparteix el mateix nom i el primer cognom.

La part reclamada, en relació amb la facturació, exposa que el (...) es factura l'estança del mes (...), que correspon a 24 dies per un import de 1.832,00€. Reconeix la part reclamada, que al mes de (...), per error, van factura l'estança del

mes de setembre completa, per un import de 2.293€. El dia (...) la part reclamant, quan la part reclamant va anar a buscar la seva mare, va exigir la devolució dels dies sobrants del mes de setembre. Es va gestionar i regularitzar aquell mateix dia la situació a través d'un abonament de 1.832,00€ a la part reclamant. En data (...) el banc els informa que el cobrament per import de 2.093,00€, corresponent a l'estança total de 30 dies, ha estat retornat. En data (...) la part reclamant va sol·licitar l'annex de la factura per tal de poder cobrar la subvenció, document que se li va entregar segellat i firmat. Assegura la part reclamada que, per aquest motiu, li reclama l'import pendent a través de l'empresa de gestió de cobraments (...).

### AUDIÈNCIA

Han comparegut ambdues parts a la vista celebrada.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant afirma que va signar l'estada d'entrada a la residència a compte de la seva mare i que hi hagut acceptació d'herència. A continuació el Col·legi arbitral requereix a la part reclamant que aporti, en el termini de dos dies, el document d'acceptació d'herència.

La part reclamant exposa que van escollir la residència per proximitat amb el domicili que tenia la seva mare, i que ho van fer a través del programa Respir Plus de l'Ajuntament de Barcelona, que permet accedir a una subvenció posterior de part de l'import cobrat per la residència. Continua la part reclamant explicant que primer li van girar una factura de 1.832€, que es va cobrar, i posteriorment li van facturar una altra de 2.293€, quan corresponia una d'import 461€.

La part reclamant diu que no és veritat que retornessin la factura, que de fet ells van pagar



els 1.832€ facturats a (...) i que van considerar que el retorn que la part reclamada va realitzar d'aquest import era degut al mal servei prestat, ja que la seva mare havia estat molt mal cuidada, presentant ferides i una manca d'higiene evident. La pretensió de la part reclamant és que la part reclamada deixi de reclamar-li cap deute.

La part reclamada formula reconvençió per l'import de 2.293€, pendents de pagament per l'estança d'un mes de la mare de la part reclamant. Explica que ells cobren per mes avançat i que per això se li cobra el corresponent al mes (...), i que al setembre li van facturar 2.290€, i que arran d'això la part reclamant el dia de l'alta es va presentar per anar a recollir la seva mare perquè li retornessin la diferència. Per aquest motiu, se li va retornar l'import cobrat al mes (...), però que no ha pagat l'import de 2.293€ per l'estança d'un mes a la residència.

La part reclamada assegura que la part reclamant no va realitzar cap reclamació fins al desembre, moment en el qual va emetre una notificació de reclamació de deute. Afirma la part reclamada que quan hi ha casos de mal tractes el que es fa habitualment és posar una reclamació, cosa que la part reclamant no va fer, i afegeix també que la part reclamant es nega a pagar el contracte per l'estada, quan a més ha rebut una subvenció per la mateixa.

La part reclamant reconeix que la seva mare va percebre la subvenció i respon que va haver de portar la seva mare a una altra residència, a la qual ha pagat per tots els serveis, que quan se la van endur de la residència de la part reclamada, aquell mateix dia, li van haver de realitzar un seguit de cures per les llagues i ferides que presentava, i que a més estava bruta.

El Col·legi arbitral requereix a la part reclamant que, en el termini de dos dies, aporti la docu-

mentació acreditativa relativa a la subvenció cobrada i l'informe de la visita mèdica requerida.

La part reclamada respon que la mare de la part reclamant era una persona que presentava un demència avançada, i que en aquests casos, el servei consisteix en un munt de prestacions realitzades i que no pot ser que la part reclamant decideixi no pagar per aquests, interposant una reclamació tres mesos després, quan se li reclama el deute, afirmant també que la part reclamant no va poder comprovar l'estat d'higiene de la seva mare, ja que no va venir a visitar-la en cap moment durant l'estança.

La part reclamant nega l'afirmació de la part reclamada i assegura que sí que va visitar la seva mare durant la seva primera setmana d'ingrés, i que a partir de la segona va realitzar el seguiment a través de trucades telefòniques, ja que necessitava descansar. També afirma que, anteriorment a la interposició de la reclamació, ja havia fet saber a la part reclamada el mal estat en què es trobava la seva mare per culpa de l'estança a la residència.

La part reclamada sí reconeix l'error pel que fa al canvi de roba, però que a aquestes alçades no estan disposats a realitzar cap retorn per aquest error, assegurant que en algun moment anterior ho haguessin pogut fer.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamada afirma que es va retornar l'import cobrat per l'agost i que es factura la totalitat del mes de setembre, que es correspon amb la totalitat de l'estada realitzada, ja que és exactament la d'un mes.

La part reclamant nega que ella retorni el cobrament erroni de 2.293€ del mes de (...), sinó que és l'entitat bancària qui ho fa, ja que en aquell moment la seva mare no disposava d'aquests diners en el compte.



La part reclamada, a sol·licitud del Col·legi arbitral, en l'acte de la vista, aporta la planificació individual de tractaments farmacològics i ordres mèdiques i el curs clínic de la mare de la part reclamant i comunica que consultarà les dades per comprovar el registre de visites arran de les afirmacions de la part reclamant.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en con-

cordança 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 exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. Els usuaris de serveis de residència assistida per a gent gran veuen protegits els seus drets en el marc de la previsió constitucional de l'article 50 de la Constitució espanyola que garanteix la promoció del benestar als ciutadans en la tercera edat, atenent els seus problemes específics de salut, residència, cultura i oci i la normativa sectorial que desplega la reglamentació de la prestació de serveis. Així, sent d'aplicació la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, el Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, que regula les Prestacions del sistema d'autonomia i atenció a la dependència, la Llei 12/2007, de 11 d'octubre, de Serveis Socials i el Decret 284/1996, de 23 de juliol, que regula el Sistema català de serveis socials i les Ordres departamentals organitzatives i d'execució.



VIII. En les presents actuacions arbitrals la part reclamant ha exposat un dèficit d'atenció, controls i cura de la seva mare durant l'estada temporal a la residència de la part reclamada.

La prestació de servei de residència assistida temporal ha de garantir uns estàndards essencials de qualitat, amb previsió en el reglament de règim interior del centre i d'aplicació i control pel sistema de gestió integral de qualitat, protocol·litzat i amb enregistraments de les incidències, tracte i atencions als residents.

L'anterior metodologia de prestació i enregistrament de serveis garanteix la seva qualitat i les condicions de dignitat de les persones amb dependència, en una situació de vulnerabilitat severa per la seva fragilitat, riscos propis de l'edat, patologies i situacions personals individualitzades.

Les persones que tenen la seva llar en aquests centres, en consideració al disposat en l'article 10 de la Constitució espanyola i en el marc dels tractats internacionals subscrits i ratificats per l'Estat, són en situacions de risc i s'ha de procurar, amb especial prevenció, el seu benestar, la conservació màxima d'aptituds, el seu desenvolupament de la personalitat. L'anterior, present en consideració les seves característiques d'edat avançada, deteriorament físic i cognitiu, dificultats de queixa i denúncia d'aquest col·lectiu, temor a represàlies i, en moltes ocasions, dificultats de comunicació.

En la prestació de serveis les residències assistides de gent gran s'han de complir els ratis establerts reglamentàriament de l'equip multi-disciplinari format per serveis de medicina, infermeria, atenció sociosanitària i serveis auxiliars.

Les famílies confien als seus familiars i els deixen en l'esfera del sistema organitzatiu d'assistència, vigilància i control dels centres prestadors.

Per l'altra banda, els centres, en una quasi inversió de la càrrega de la prova, en un sistema de modus compliance, de compliment normatiu del deure de vigilància, han d'executar i enregistrar les atencions sistemàtiques, ordenades i protocol·litzades als usuaris. Així, la previsió del programa d'activitats del centre, el programa individualitzat del resident, el llibre de registre, l'expedient assistencial, els protocols d'acollida i adaptació i l'enregistrament d'assentaments en el sistema de les incontinències, caigudes, lesions per pressió, administració i pràctiques d'higiene han de recollir el detall de les atencions.

En aquestes actuacions, no és un fet controvertit, reconegut per les parts, la no disposició de les pertinences personals per la part reclamant, que ateses les circumstàncies d'ingrés en període de vacances per permetre el descans en el marc d'un programa municipal Respir Plus pot provocar un neguit en la resident i els familiars.

La finalitat d'aquest ingrés d'estiu en una residència era per a que la família cuidadora habitual pogués desconnectar temporalment per recuperar un estat ànimo de tranquil·litat.

La no disposició per la resident del seu vestuari i objectes personals pot incrementar i agreujar la seva desorientació i estat psíquic i cognitiu, pel conseqüent i recurrent neguit que pot ocasionar.

En la documentació aportada per la part reclamada, en el document epigrafiat com a curs clínic, no figura un detall cronològic enregistrar amb continuat i regularitzat de les prestacions i incidències de la resident.

Així, sobta que hi ha una solució de continuïtat entre dates, per exemple, des de (...) no hi ha cap assentament de tractaments ni incidències.

Si bé, l'essencial és la prestació de les atencions i cures als residents i no la burocratització exhaustiva d'assentaments i enregistraments, que portats a límits excessius, podrien obstruir l'efectivitat de la supervisió i ajudes. Però, de la documental aportada, l'excés de assentaments no és el cas, més aviat s'ometen categories de dades bàsiques de prevenció de la salut: dutxes geriàtriques setmanals, regularitat de les deposicions, exercicis de manteniment de fisioteràpia, activitats cognitives i de dinamització social, jocs de reminiscència, estímuls cognitius i més avaluacions, encara que de forma sintètica, de l'estat anímic, cognitiu i de mobilitat.

Per l'anterior, en valoració conjunta de les circumstàncies que concorren en aquest conflicte, les al·legacions i proves aportades, el Col·legi arbitral acorda desestimar en part la reclamació i estimar en part la reconvençió formulada, per import de 1.330,80€.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació.

**ESTIMAR** en part la reconvençió formulada per la part reclamada, per import de 1.330,80€.

La part reclamada comunicarà, en el termini de 5 dies, a aquest Òrgan arbitral el mitjà de pagament per a fer efectiu l'esmentat import.

La part reclamant haurà de ingressar l'import de 1.330,80€, pel mitjà de pagament que senyali la part reclamada, en el termini de 30 dies naturals següents a la notificació d'aquesta laude.

**RECOLLIR** el descontentament de la part reclamant envers l'atenció als familiars de la usuària per la part reclamada en la gestió d'aquesta controvèrsia.



## LAUDO 35/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que s'han carregat uns imports que no procedien a la seva tarja de prepagament, amb un total de 395,23€, i que després s'ha cancel·lat l'operació però no s'han retornat els diners. Sol·licita la devolució d'aquest import. La reclama-mada exposa que és única i exclusivament la empresa comercialitzadora i que per resoldre la controvèrsia, s'ha de contactar amb el servei d'atenció al client de (...), entitat col·laboradora de (...).

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 (...), manifesta que ha detectat diverses transaccions al compte de la tarja de la reclamada de prepagament que consten com anul·lades perquè, efectivament, no es van realitzar. Exposada que s'han carregat els imports, amb un total de 395,23€, després es cancel·la la operació però no es retornen els diners i el saldo continua igual. Sol·licita la devolució dels 395,23€ bloquejats al compte de la part reclamant.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que la reclamant, per poder fer la comprovació dels registres i resoldre la controvèrsia, ha de contactar amb el servei d'atenció al client de (...), entitat col·laboradora de (...), que és l'emissora de la tarja prepagament i exposada la reclamada que (...) és única i exclusivament l'empresa comercialitzadora.

En escrit de data (...), la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i especifica que la seva submissió al sistema arbitral de

consum, per aquells serveis que no es tracten d'un servei postal (com el present cas), tenen limitada la quantia màxima a 210€. En data (...) aporta document del Servei de Defensa Client en relació a l'import acreditat al compte de la tarja prepagament de la reclamada efectuat en data (...).

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 11.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

### FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els 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 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.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial

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

En les presents actuacions arbitral, la reclamada és la comercialitzadora de la tarja prepagament, per tant qui la va vendre al reclamant. No només això, sinó que la consulta dels moviments i les diverses gestions es realitzen a la zona de client de la web de la reclamada i tant la retirada de diners com les càrregues es poden efectuar a les seves oficines i a distància.

En aquest sentit, d'acord amb el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries i la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors és obligació del venedor respondre davant del comprador o, com a mínim, tramitar la gestió de reclamació de qualsevol incidència o reclamació davant de l'entitat competent per poder solucionar-la.

Així, és la reclamada la que ha de realitzar les gestions necessàries davant de (...), entitat col·laboradora de (...), emissora de la tarja prepagament, per aclarir els fets objecte del present arbitratge.

En aquest sentit, tot i les seves al·legacions anteriors, en data (...), la reclamada aporta un document del Servei de Defensa Client comunicant que han acreditat en data (...) l'import al compte de la tarja prepagament de la reclamada, entenent amb aquesta notificació que possiblement ha quedat resolta la petició efectuada per la reclamant.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en dret, al seu bon judici, la següent:



## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada haurà de tramitar i gestionar davant l'entitat corresponent, la devolució dels imports descomptats de forma indeguda de la tarja prepagament del reclamant, en cas que no hagin estat ja regularitzats a la data del present laude.

# SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA

## LAUDE 55/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que en relació a uns contractes pel subministrament de electricitat i gas amb l'empresa (...) en dos domicilis, un a (...) i altre a (...) sol·licita l'anul·lació dels esmentats contractes i del deute que té amb l'empresa reclamada del període de facturació del (...). Al·lega que ni el compte bancari ni el correu electrònic que figuren en la contractació són seus, que no figura la seva signatura als contractes i que no ha realitzat cap contracte de manteniment d'electrodomèstics ni dels serveis (...).

L'empresa reclamada al·lega que actualment la reclamant no manté cap subministrament actiu, que es van donar de baixa els dies (...) respectivament i reclama que resta pendent un deute de 145,98€.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a uns contractes pel subministrament de electricitat i gas amb l'empresa comercialitzadora (...) i que li va suposar la baixa dels contractes que la part reclamant tenia amb l'empresa (...). La controvèrsia és en relació al subministrament d'electricitat i gas, referents a dos contractes a la ciutat de (...) i dos al municipi de (...).

La part reclamant sol·licita l'anul·lació dels contractes amb (...) i del deute que té amb l'empresa reclamada. La part reclamant adjunta còpia de la carta de la primera reclamació de

data (...) i dels contractes. També acompanya les cartes girades per l'empresa reclamada per efectuar els pagament amb tarja per telèfon o en les entitats bancàries indicades.

Els serveis de subministrament que acompanya són referits a les factures d'electricitat del domicili del (...) a del període de facturació del (...) al (...) (diverses d'elles emeses el (...)) i de subministrament de gas del mateix domicili del període de facturació del (...) al (...), les factures del subministrament de gas al domicili del (...) del període de facturació del (...) al (...) i les del subministrament d'electricitat del mateix domicili del període de facturació del (...) al (...), per un import total de 892,77€. En l'expedient figura també la carta dirigida a la OMIC de Barcelona amb data de registre (...) on la part reclamant fa constar que ni el compte bancari ni el correu electrònic que figuren són seus, que no figura la seva signatura als contractes i que no ha realitzat cap contracte de manteniment d'electrodomèstics amb l'empresa (...).

L'empresa reclamada en el seu escrit d'al·legacions de data (...) explica que el (...) va rebre una sol·licitud per a la contractació de llum i gas a dos domicilis amb els números (...) a nom de (...). Que els contractes es van fer per mediació de l'empresa (...), empresa encarregada de la posada a disposició, generació i custòdia de la prova electrònica de l'existència, contingut i acceptació mitjançant signatura digital de les condicions particulars i generals del contracte.

La recepció i la firma es va efectuar el (...) mitjançant el telèfon mòbil número (...). Posteriorment, la part reclamada va verificar la contractació mitjançant trucada telefònica al mateix telèfon, per tal de confirmar els serveis contractats, així com el consentiment explícit i inequívoc de la contractant.

El dia (...) es va sol·licitar l'alta mitjançant l'empresa distribuïdora. La part reclamada adjunta la



gravació de la trucada on es fa la contractació, les condicions particulars de la contractació i les factures emeses.

L'empresa reclamada manifesta que actualment no hi ha cap subministrament en actiu, que es van donar de baixa els dies (...). Finalment al·lega que queda pendent un deute de 145,98€, indicant els mitjans per efectuar el pagament.

## AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb l'absència de la part reclamada que ha presentat les seves al·legacions per escrit.

La part reclamant manifesta que mai va voler contractar els serveis de la part reclamada, que va ser coneixedora de que l'havien canviat de companyia quan li van començar a arribar cartes d'impagament, ja que les factures no li van ser enviades fins uns mesos després. Quan van arribar les cartes d'impagament es va posar en contacte amb (...), la seva anterior companyia, que li van informar de que amb ella estava al corrent de pagament i que s'havia produït un canvi de companyia.

La reclamant senyala que el (...) canvià el contracte que tenia amb (...) i va passar a tenir el subministrament del gas al domicili del (...) per la companyia (...) i aporta en l'audiència el contracte de subministrament de gas natural (...) en el domicili de (...). També acompanya el correu electrònic de benvinguda per aquest contracte de data (...) i un part de reparació (...) d'electrodomèstics de data (...) i el justificant visita mèdica del mateix dia (...).

La reclamant explica, en relació a la gravació de veu que aporta la reclamada, que el seu consentiment va ser manifestat per error, perquè la coincidència en la data i el moment, el recorda perfectament, ja que coincidia en el temps amb

l'anàlisi que va tenir a les 10.30 hores del dia (...), segons el justificant aportat en aquesta audiència. L'anterior, en relació a la contractació coincident, que estava efectuant amb (...) pel subministrament de gas del seu domicili de (...), en les dates referides anteriorment i amb la immediatesa de la trucada de la contractació i SMS del (...) a les 11.47 hores de la certificació de la reclamada i la posterior trucada gravada de confirmació, posteriors a la visita mèdica.

La part reclamant manifesta que tot i l'impagament de les factures el subministrament ha continuat, que amb el suposat contracte amb la part reclamada constant com a domicili l'adreça del (...) (no rep allà cap tipus de correspondència), un compte de correu electrònic que no és seu, una signatura que tampoc ho és i un compte bancari, que havia estat de la seva germana, que mostra i que va ser anul·lat en l'any (...).

La part reclamant explica que tenia un contracte amb la companyia (...) d'assegurança d'electrodomèstics del que es va donar de baixa el (...).

La part reclamant aporta escrit amb detall de la cronologia dels fets, un llistat amb els comprovants de pagaments a (...) del subministrament de gas i electricitat i de l'assegurança d'electrodomèstics, un llistat amb els comprovants de pagament a l'empresa (...) i el contracte amb (...) per al subministrament de gas al domicili (...) de data (...).

La part reclamant manifesta que no ha tingut talls de subministraments i que els ha mantingut de forma continuada. Que ha pagat els subministraments d'electricitat i gas amb la companyia subministradora. Que ella mai ha volgut canviar-se de la companyia (...), de la que n'és client des de fa 40 anys,

Reitera que la conversa gravada és una confirmació de dades i que coincidia en el temps amb



una comercialització (...) que li oferia una rebaixa en la tarifa.

Afegeix que va rebre cartes d'impagament.

La part reclamant ratifica la seva petició de que s'anul·lin els contractes i el deute que li reclama la part reclamada.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades 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. 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.

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, resultant 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 al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els

que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i conclusions, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinència i la ponderació en la valoració de les proves.

V. La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula en el Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

VI. L'article 61 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, estableix que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

VII. En aquest cas, l'usuària, amb (...) anys d'edat en el moment de la contractació i segons manifesta sent client de la companyia (...) durant 40 anys, no ha consentit sense equívocs, per no ser conscient amb claredat de la contractació amb la mercantil reclamada en data (...). La reclamant ha manifestat que recorda perfectament la coincidència del moment de la contractació que impugna i que manifesta de forma errònia en la gravació que sí accepta creient-se enmig de la tramitació amb l'empresa (...), que era amb la que estava contractant el subministrament de



gas al seu domicili (...). Aquesta coincidència amb l'oferta promocional, segons document de data (...) en el que se li dona la benvinguda per l'aplicació de la nova tarifa en la contractació del servei de subministrament de gas en el seu domicili (...), l'és en el dia i l'hora propera de la cita per una analítica de sang, segons el justificat mèdic que aporta, de data (...).

L'anterior va permetre a la reclamant, en relació a la gravació de veu que aporta la reclamada, que el seu consentiment va ser manifestat per error, perquè la coincidència en la data i el moment, els recorda perfectament, per l'analítica que va tenir a les 10,30 hores del dia (...), L'anterior, en relació a la contractació que estava efectuant amb (...) pel subministrament de gas del seu domicili (...), en les dates referides anteriorment i amb la immediatesa de la trucada de la contractació i SMS del (...) a les 11.47 hores de la certificació de la reclamada i la posterior trucada gravada de confirmació.

De l'anterior, no concorren els elements essencials que preceptuen els articles 1261 i 1265 del Codi Civil, no havent consentiment inequívoc de la contractant. A contrari, es produeix error en la manifestació de la voluntat sobre l'objecte cert que ha de ser matèria del contracte i causa de l'obligació. Sent per tant, la contractació nul·la per error en el consentiment.

En el mateix sentit, l'art. 62.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa general dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, determina que en la contractació amb consumidors, el consentiment s'ha de prestar de manera inequívoca.

La reclamant va configurar la seva manifestació de voluntat en relació a la trucada rebuda per la contractació amb una representació d'una realitat externa que corresponia a una altra contrac-

ció que estava realitzant del subministrament del gas amb l'empresa (...).

Per altra banda, l'acceptació i signatura del contracte per SMS no permet fer la comprovació de que les condicions promocionals són les que consten reflectides i és per això que s'estableix l'obligació de l'operadora d'entregar o remetre el contracte a la persona consumidora.

A més, la qualitat de la facturació i la seva regularitat no resten acreditades ni justificades amb suficiència, havent-se girat en data (...) per la reclamada la carta de pagament d'import 892,77€ per procedir al seu ingrés per la reclamant i, posteriorment, en data (...), es va quantificar el deute per abonar en 145,98€.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació.

**DESESTIMAR** la reconvençió.

**REQUERIR** a la part reclamada:

- Que anul·li les factures pendents.
- Que doni de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries a la reclamant, en el cas que hi estigués incorporada i que la seva incorporació derivés d'aquesta reclamació.
- Que insti la cancel·lació de les dades de la reclamant que hagin estat cedides a empreses de gestió de cobrament de deute.
- Que comuniqui a la part reclamant que s'ha procedit a l'anul·lació de les factures emeses,

que no té cap deute pendent i que no figura en cap fitxer d'incompliment de deutes ni de gestió de cobraments, com a conseqüència d'aquelles.

**INFORMAR** que si es considera que en la contractació es va produir un engany o estafa, es pot presentar reclamació davant l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya - Servei de Inspecció i Control de Mercat de la Subdirecció General de Disciplina de Mercat -. L'anterior, per si es considera que els fets poden ser objecte d'inspecció, de conformitat amb allò establert a l'article 7.1.e) del Decret 242/2005, de 8n de novembre, de desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana de Consum.

## LAUDE 112/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va canviar la tarifa, formalitzant nou contracte al (...), i que, posteriorment, va cancel·lar aquest contracte sense el seu consentiment tornant a aplicar la tarifa anterior que li comporta pagar un import superior. Sol·licita la refacturació aplicant la tarifa del contracte de data (...). La part reclamada manifesta que va efectuar una notificació prèvia al reclamant i que no els consta cap oposició per la seva part en el termini dels quinze dies següents, per la qual cosa es va aplicar el canvi de tarifa.

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 (...), manifesta que la reclamada el va trucar al desembre de 2022 per informar que no li podien mantenir la (...) atès que com estava períodes de temps fora de casa no es podia fer un càlcul promig de consum i el varen passar a (...) signant un nou contracte en data (...).

Exposa que, el mes de (...), la reclamada el va tornar a canviar a la (...)", cancel·lant el contracte, sense cap avís i sense el seu consentiment i que la facturació amb aquesta tarifa és el doble d'import que la que venia pagant.

Sol·licita la refacturació aplicant la tarifa del contracte de data (...) i aporta un certificat emès per la distribuïdora amb les lectures corresponents al període reclamat.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), manifesta que a les condicions generals del contracte s'estableix que les modificacions es



notificaran al client mitjançant el correu electrònic per ell indicat i si en quinze dies no manifesta la seva oposició (sense cap mena de penalització) s'entén que el canvi proposat ha estat acceptat.

Informa la reclamada que varen efectuar aquesta notificació al reclamant i que no els consta cap oposició per la seva part, per la qual cosa es va aplicar el canvi de tarifa.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les alegacions de contrari, especifica que el correu electrònic que va utilitzar la reclamada no és el correcte ni el que consta al seu panel de control i ratifica la seva petició.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 11.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i alegacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les alegacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les 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 prote-

gir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els interessos dels consumidors són mereixedors d'una tutela especial, segons reconeixen els articles 8,19, 128 i 132 del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.

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 etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial apli-

cable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

El Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, estableix que les comercialitzadores d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible,

incloure una comparativa de preus abans i després de la modificació, havent de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avís.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica 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, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Tenint en compte la transformació digital de la societat, s'ha de considerar que és una opció vàlida, per a la tramesa de la notificació, el correu electrònic sempre que el proveïdor utilitzat pugui certificar el lliurament. En aquest cas, l'adreça de correu utilitzada per la reclamada per a realitzar la notificació del canvi de tarifa (...) no es correspon amb la facilitada per la part reclamant, (...), que es la que consta a les condicions particulars del contracte de data (...) i a la que s'envien la resta de comunicacions entre les parts que han estat aportades al expedient arbitral.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral, ni respecte al contingut que ha de tenir la comunicació del canvi de tarifa ni respecte la recepció de la mateixa per part del reclamant.



A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar el període objecte de reclamació a partir del mes (...), aplicant la tarifa del contracte de data (...), prenent en compte les lectures que consten al certificat emès per la distribuïdora y que ha estat aportat per la part reclamant.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà de refacturar el període objecte de controvèrsia a partir del mes (...), aplicant la tarifa del contracte de data (...), prenent en consideració les lectures que consten al certificat emès per la distribuïdora y que ha estat aportat per la part reclamant, amb devolució de l'import que resulti al seu favor.

# TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

**LAUDE 26/2023**

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

## FETS I AL·LEGACIONS

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir un ciclomotor i que sempre ha tingut problemes d'engegar i arrencar i que ha tingut quatre reparacions, que li han suposat estar sense vehicle llargs períodes de temps. La part reclamant demana en la seva reclamació inicial com a pretensió la devolució de l'import.

L'empresa reclamada al·lega que ha assumit el cost de les reparacions, per estar les deficiències afectades per una campanya d'anomalia de fabricació, també prorroga la garantia legal amb un període de garantia addicional d'un any, que comprèn sis mesos més atorgada per la marca i sis mesos més concedida pel taller.

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) a l'Agència Catalana de Consum i amb entrada (...) al registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a un ciclomotor (...) que en el període de tretze mesos a partir de la compra ha tingut tres reparacions que a la demandant li han suposat estar sense el vehicle uns tres mesos, adjunta les factures de les tres reparacions. Reclama la devolució del import del vehicle ja que encara es troba en garantia.

La part reclamant adjunta la factura de data (...) (import 81,86€), on es substitueix el kit injector, la factura de data (...) (import 92,63€) de la primera revisió, i la factura de data (...) (import 49,63€) on indica que el ciclomotor tarda en arrencar i l'indicador de la benzina no funciona bé.

L'empresa reclamada en el seu escrit de data (...) a través del qual accepta la mediació, indica que consultant amb el fabricant (...) ha assumit el cost de les reparacions i donen a la part reclamant 6 mesos de garantia addicional al vehicle. La part reclamada, com a concessionari, ofereix uns altres 6 mesos d'ampliació de garantia.

L'empresa reclamada, en el seu escrit de data (...), accepta l'arbitratge proposat i formula al·legacions, indica que aquest model de ciclomotor estava afectat per una campanya d'actualització tècnica de la bomba de combustible, segons la comunicació tècnica de marca que acompanya, de data (...), que en produir-se la avaria encara no estava detectada. El fabricant en detectar que hi havia un problema general, va treure una campanya per substituir les bombes de la benzina defectuoses en un lot de vehicles indicats, segons l'informe del fabricant que s'adjunta (comunicació tècnica (...)). Es descriu el mode operatiu d'intervenció i s'indica la necessitat d'actualitzar els vehicles en stock i també els vehicles en circulació en la primera ocasió possible. Referent a la segona avaria, expliquen que també era una anomalia de fàbrica, en aquest cas al no ser un cas general el fabricant no va treure cap campanya però si es va concedir la garantia.

La part reclamant en el seu escrit de data (...) manifesta no estar d'acord amb les al·legacions presentades per la part reclamada.

## AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts.

Preguntada la part reclamant sobre quina és la seva pretensió, aquesta manifesta que és que li sigui retornat l'import i explica que va adquirir un ciclomotor nou que ha entrat quatre vegades al taller en el període d'un any i que encara con-



tinua presentant el mateix problema al encendre's i a l'arrancada i que després dels intents surt amb massa força.

L'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant si es disposa de la factura d'adquisició del ciclomotor i es presenta a continuació per la part reclamant, mostrant-se la còpia del contracte de comanda de data (...) del vehicle ciclomotor (...) i import 1.999,01, que es registra d'entrada i s'incorpora a les actuacions. S'afegeix el certificat de pre-lliurament del vehicle amb número de sèrie (...), de data (...) i les condicions generals de la garantia comercial.

La part reclamada manifesta que no té constància de cap avararia des de la darrera reparació realitzada el passat (...).

A continuació, el representant de la part reclamada mostra als presents una bomba similar i realitza una explicació tècnica detallada de l'avaria, que no es pot detectar a priori el defecte ni preveure quan tornarà a fallar, entenen en tot moment el perjudici que suposa per a la part reclamant. També reconeix que durant molt de temps es van realitzar diversos canvis al ciclomotor que no van solucionar el problema fins que es va adonar la part reclamada que hi havia una remesa sencera que presentava aquest defecte al motor. Per aquest motiu proposa a la part reclamant perllongar sis mesos més la garantia. Es tracta d'anar canviant aquest element les vegades que calgui fins a trobar el que funcioni de forma idònia, que no és possible testar-ho prèviament. Explica que en aquest cas l'empresa pensava que s'havia solucionat, que només s'ha substituït aquest element una vegada.

La part reclamant reitera que l'avaria encara persisteix i que és intermitent, de tal manera que no sap mai quan es reproduirà novament el problema. Afegeix que el problema sempre si l'ha pre-

sentat en el moment d'encendre el motor i que no li ha passat mai durant la conducció. També indica que fa un ús diari del ciclomotor ja que l'utilitza per desplaçar-se a la feina i que algunes vegades, a causa d'aquesta avaria, ha hagut de costejar-se un transport alternatiu.

La part reclamada afirma que hi ha hagut vegades que ha hagut de canviar el motor fins a dues vegades perquè la deficiència té l'origen en una remesa defectuosa i que això fa que, en algunes ocasions, hagin rebut motors defectuosos com a nous, però també indica que els altres casos ja han estat solucionats, sent aquest cas el més problemàtic. També afegeix que no té constància que la marca hagi retornat mai cap ciclomotor per defectes ni que cedeixi un ciclomotor de substitució per a casos com aquests.

Preguntades ambdues parts per l'Òrgan arbitral sobre el pagament de les factures del taller, no és un fet controvertit, segons manifesten, que la part consumidora només ha pagat l'import de la revisió, sent les altres factures sense càrrec per la part reclamant.

La part reclamant explica que el ciclomotor ha recorregut actualment entorn a 4.000 km.

L'Òrgan arbitral pregunta a les parts si és possible arribar a concloure un acord formalitzant un laude conciliatori.

La part reclamada manifesta que s'està en disposició i així s'ofereix, de prorrogar un any el període de garantia legal, que integra 6 mesos de garantia extra que afegeix la marca i 6 mesos de garantia que afegeix el taller, i que concreta en una ampliació de la garantia que cobrirà el ciclomotor fins el (...).

La part reclamada ofereix també les dues següents revisions periòdiques sense despesa de taller a la part reclamant, corresponents a la



revisió dels 5.000 km i la de manteniment als 10.000 km.

El representant de la part reclamant explica que no va haver vehicle de substitució durant les llargues estades al taller per a la reparació, perquè es disposava de motocicleta i no de ciclomotor i per la necessitat de permís de conducció de la reclamant no se li va poder cedir.

El representant de la part reclamada assegura que sempre es disposarà d'un ciclomotor de substitució a càrrec de la part reclamada per facilitar que es pugui portar el vehicle al taller les vegades que calgui per a procedir a les reparacions i substitucions objecte d'aquesta controvèrsia i amb la confiança de que la part reclamant pugui disposar a diari de l'ús d'un ciclomotor per a les seves activitats quotidianes.

D'aquesta manera, la part reclamant tindrà a la seva disposició un vehicle de substitució mentre el ciclomotor estigui ingressat al taller per al subministrament de la peça defectuosa o altres i fins a trobar aquella que funcioni i solucioni de manera idònia les deficiències constatades. Així, es formalitza el compromís que es facilitarà el vehicle de substitució mitjançant les alternatives que calgui: bé matriculant un, amb suport de la xarxa de tallers, un de tipus vehicle de kilòmetre 0, o mitjançant empresa de lloguer, sense cost per a la part reclamant..

La part reclamant accepta l'oferta anterior realitzada per la part reclamada.

Es dona per concloua l'audiència.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i



pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. En les presents actuacions arbitrals, ha resultat provat mitjançant la documental aportada en aquest expedient i confirmat per ambdues parts que l'origen de la reclamació està en què el bé adquirit presenta un defecte de fabricació i requereix, segons la comunicació tècnica del fabricant (...), de data (...), posterior a l'adquisició del vehicle amb contracte de (...), la substitució de la bomba de combustible, per trobar-se una remesa defectuosa. La marca realitza el reemborsament del material i el temps de treball de taller ocupats. L'altra avaria que es descriu per la reclamada en el seu escrit d'acceptació de l'arbitratge, de (...), que es diu, que és també una "anomalia que han tingut algunes unitats, en la que el seient de vàlvula no s'ajusta del tot bé i amb el temps el motor deixa de tenir compressió, i que si li va canviar també el cilindre per a assegurar una reparació òptima, en aquest cas al no presentar-se en tantes unitats la marca no va treure campanya però sí que es va concedir en garantia."

La marca en la seva comunicació tècnica indica als concessionaris i centres d'assistència tècnica la necessitat d'efectuar la intervenció de la substitució de la bomba de combustible en un lot de vehicles indicats, en el que es comprèn el model que és objecte d'aquesta controvèrsia. La marca demana que s'identifiquin els vehicles i s'actualitzin els que estan en stock i els que circulen a la primer ocasió possible.

En aquesta reclamació s'ha constatat que no s'han corregit les deficiències, no ha havent estat substituïda la peça defectuosa fins la data per haver estat canviada només en una ocasió, i la impossibilitat manifestada per la part reclamada de testar a priori el seu funcionament, no sent possible detectar la continuació de la deficiència fins després de la seva instal·lació amb un funcionament continuat.

Per altra banda, segons l'exposat per la part reclamant, la dificultat de compatibilitzar les llargues estades al taller, mentre es subministra i repara l'element de la bomba de combustible, i la necessitat de la reclamant de l'ús diari del vehicle per a la seva activitat no van possibilitar més intervencions per aconseguir la solució de la deficiència de l'engegat i arrencament del ciclomotor.

VIII. Per solucionar de manera definitiva aquest problema tècnic, en l'audiència les parts han adoptat l'acord, que s'eleva a laude conciliatori, establint els termes que garanteixen les intervencions necessàries en taller i les substitucions de peces que calgui fins a que s'instal·li aquella que permeti un funcionament garantit i òptim del ciclomotor.

Es possibilita, segons l'acordat per les parts la tranquil·litat per a la consumidora de fer l'ingrés del vehicle al taller a canvi de la disposició immediata d'un ciclomotor de substitució. Tot allò, en consideració a les seves cobertures de garantia i les estades de llarga durada del vehicle que s'han produït anteriorment al taller i que només s'hagi procedit a un sol canvi de la peça defectuosa senyalada en la campanya de la marca, no havent-se intentat més canvis fins a trobar la bomba de combustible de funcionament òptim.

IX. Les parts han assumit així en aquest laude conciliatori un compromís, que integra les volun-

tats de la marca, el distribuïdor i la part consumidora, reconduint la relació de consum a una bona pràctica d'atenció al client. A les obligacions legals de garantia, s'incorpora una ampliació en concepte de garantia comercial, que en aquest cas, s'entén com una atenció prou ben meritada i deguda per a l'espera pacient de la part reclamant i pels antecedents descrits en les actuacions d'aquesta reclamació.

En execució d'aquest laude, i d'acord amb el que estableix l'article 59 bis, 1.m) del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, que aprovà el text refós de la Llei General de defensa dels consumidors i usuaris, la part reclamada substituirà, repararà i prestarà també els serveis de manteniment que han paccionat per complir i garantir les especificacions d'un estàndard de bon funcionament del bé adquirit que redunda en la reputació de qualitat de marca, que ben segur és objectiu de la seva missió empresarial.

Amb la resta de circumstàncies que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**RECONÈIXER** l'acord adoptat per les parts que recull el següent:

La part reclamada es compromet i la part reclamant accepta:

- Prorrogar un any el període de garantia legal, que integrarà 6 mesos més de garantia que afegeix la marca i 6 mesos més de garantia que cobreix el taller, i que es concreta en una ampliació de la garantia fins el (...).
- La part reclamada realitzarà les dues següents revisions sense despesa de taller a la part reclamant, corresponents a la revisió dels 5.000 km i la de manteniment als 10.000 km.

- La part reclamant podrà portar el ciclomotor al taller les vegades que calgui per solucionar de forma definitiva les correccions de les deficiències tècniques objecte d'aquesta controvèrsia i disposarà d'un ciclomotor de substitució durant l'estada en reparació al taller, sense càrrec per la consumidora.

Es formalitza el compromís que es facilitarà el ciclomotor de substitució mitjançant les formes alternatives de que es disposi, ja sigui matriculant un, recorrent a la xarxa de tallers, amb vehicle de kilòmetre 0 o mitjançant empresa de lloguer, sense càrrec per a la consumidora.



## LAUDE 6/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar mitjançant una oferta telefònica amb la part reclamada els seus serveis de telefonia, afegint que va ser molt explícita respecte al fet que necessitava una línia de telèfon fix fora del router, per tal de poder instal·lar i utilitzar amb plenes garanties de seguretat el servei de teleassistència per al seu pare. La part reclamant sol·licita la instal·lació d'una línia de veu independent de la línia d'Internet, no pagant per duplicat o per sobre de l'oferta rebuda. La part reclamada manifesta que amb data (...) es va realitzar la instal·lació al domicili de la part reclamant dels serveis contactats, així com que han realitzat un abonament a favor de la part reclamant per import de 53,49€, per errors en la facturació. 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 manifesta que va contractar mitjançant una oferta telefònica amb la part reclamada els seus serveis de telefonia, afegint que va ser molt explícita respecte al fet que necessitava una línia de telèfon fix fora del router, per tal de poder instal·lar i utilitzar amb plenes garanties de seguretat el servei de teleassistència per al seu pare -sense dependre que hi hagués connexió elèctrica i connexió a internet

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que aquesta es contradiu i que mai ha entrat en l'àrea de client de la reclamada ni ha contractat el servei per correu electrònic amb la part reclamada, així com que el servei

d'atenció al client telefònic li va indicar que el contracte en paper li portaria el treballador quan anés a casa seva.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la instal·lació d'una línia de veu independent de la línia de Internet, no pagant per duplicat o per sobre de l'oferta rebuda.

La part reclamada manifesta que amb data (...) es va realitzar la instal·lació al domicili de la part reclamant dels serveis contactats per aquesta, efectuant explicació detallada dels diferents productes, prestacions i serveis oferts.

També manifesta que amb data (...), han procedit a gestionar els errors que han comès en la seva facturació, realitzat un abonament a favor de la part reclamant per import de 53,49€.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de de les condicions particulars del servei contractat.

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

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i 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 reclamant i la part reclamada es ratifiquen en les seves respectives al·legacions, efectuant explicació detallada del contingut de les actuacions arbitral.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és poder disposar d'una línia de telèfon fix independent per a connectar el servei de teleassistència del seu pare, afegint que amb la instal·lació actual, no permet fer ús dels dos serveis a la vegada, és a dir, es sol·licita la instal·lació d'una línia de telèfon independent per al servei de teleassistència, exposant que tot i les reclamacions iniciades amb els diferents canals del servei d'atenció al client de la part reclamada, no se li facilita aquesta línia independent ni còpia del contracte.

La part reclamada manifesta que desconeix perquè la part reclamant no té còpia del contracte, efectuant explicació dels serveis oferts per la part reclamada i del desplegament realitzat per a la prestació del servei de teleassistència amb plenes garanties de seguretat dels seus usuaris, i de les diferències entre una IP dinàmica i una IP fix.

En aquest moment, la part reclamant reitera que la seva pretensió és que la línia de veu sigui independent de la línia de Internet, no pagant per duplicat o per sobre de l'oferta rebuda.

Es dona per concloua l'audiència.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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'us o



consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada no aporta cap al·legació respecte a l'incompliment contractual realitzat, atès que la part reclamant va realitzar la portabilitat de conformitat a l'oferta comercial dels serveis de telefonia rebuda de la part reclamada, havent manifestat que va ser molt explícita respecte al

fet que necessitava una línia de telèfon fix fora del router, per tal de poder instal·lar i utilitzar amb plenes garanties de seguretat el servei de teleassistència per al seu pare -sense dependre que hi hagués connexió elèctrica i connexió a internet; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit que la part reclamada procedirà a la instal·lació d'una línia de veu independent de la línia de Internet, o la millor alternativa possible, als efectes que la part reclamant vegi satisfeta la seva pretensió -no pagant per duplicat o per sobre de l'oferta rebuda.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant tenir la prestació dels serveis contractats de manera òptima, i mitjançant els elements necessaris de la part reclamada, en un termini màxim de deu dies des de la notificació del present laude, i sense cap increment de cap import econòmic.

La part reclamada lliurarà còpia del contracte a la part reclamant.

**ESTABLIR** que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat, sense que a partir de la data d'aquest laude, es pugui aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

**REQUERIR** a la part reclamada que en el termini màxim de 10 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis d'atenció al client, i es posi en contacte amb la part reclamant per oferir-li les millors tarifes actuals i que s'adeqüin en major mesura a les necessitats actuals de la part reclamant, de conformitat al contracte vigent.

## LAUDE 7/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li va oferir de forma gratuïta un ordinador portàtil, afegint que al donar-se de baixa dels serveis, va seguir les indicacions de la part reclamada per a la devolució d'aquest terminal dins dels terminis i en el lloc que se li va indicar. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que l'ordinador portàtil va ser retornat el dia (...), superant el termini de 15 dies de desistiment per a compres no presencials. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 263,95€.

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 oferir de forma gratuïta un ordinador portàtil, afegint que al donar-se de baixa dels serveis, va seguir les indicacions de la part reclamada per a la devolució d'aquest terminal dins dels terminis i en el lloc que se li va indicar.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que se li va realitzar una oferta de lliurament del terminal amb caràcter gratuït, així com que els serveis d'atenció al client de la part reclamada li varen indicar que si retornava l'ordinador en un termini inferior a 15 dies hàbils no tenia vinculació ni facturació, considerant abusiú que tot i haver retornat el terminal a la part reclamada, aquesta pretengui realitzar el cobrament per un terminal que no té.

La part reclamant aporta còpia de document amb segell de la part reclamada, on hi consta escrit



“no envï cap equip per aquest mitjà, s’informarà posteriorment quin procés de lliurament ha de seguir”, còpia d’albarà de lliurament, amb segell d’un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de les condicions generals de l’arrendament del terminal mòbil.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que l’ordinador portàtil es va sol·licitar el dia (...), en règim d’arrendament i va ser lliurat per una empresa de missatgeria, afegint que es podia gaudir d’aquest portàtil de forma gratuïta, amb quota 0€, si es mantenien les condicions del contracte vigent durant 36 mesos.

També manifesta que amb data (...) la part reclamant va causar baixa del servei per portabilitat, afegint que aleshores havia de retornar l’equip, i s’aplicaria la penalització, d’acord amb la clàusula 9 del contracte, corresponent-li pagar el 55% del cost del dispositiu.

La part reclamada manifesta que l’ordinador portàtil va ser retornat el dia (...), superant el termini de 15 dies de desistiment per a compres no presencials, afegint que per aquest motiu considera que els imports facturats són correctes.

La part reclamada aporta còpia de factures, per un import total de 258,95€.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 263,95€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l’àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l’audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores,

havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l’avertiment que fins a l’inici de l’acte d’audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

A l’acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i 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 reclamant i la part reclamada es ratifiquen en les seves respectives al·legacions i pretensions inicials, efectuant explicació detallada del contingut de les actuacions arbitral.

La part reclamant efectua explicació detallada de les manifestacions realitzades pel servei d’atenció al client de la part reclamada, així com de les gestions realitzades de manera presencial davant d’un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, afegint que en cap moment va ser informat sobre cap penalització en concepte de permanència.

A la pregunta de l’Òrgan arbitral, i respecte a la no concordança de l’import reconvençional i l’import de les factures aportades, així com allò establert a la clàusula 9 del contracte, i la pretensió de cobrament del 55% del cost del dispositiu, la part reclamada manifesta efectua reconvençió per import de 258,14€, afegint que l’objecte controvertit es va retornar passats 4 mesos, superant àmpliament el termini de 15 dies establert per l’exercici del dret de desistiment per a compres no presencials.

Es dona per concloua l’audiència.

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



## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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 a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat,



de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que d'acord amb la clàusula 9 del contracte, li correspondria pagar el 55% del cost del dispositiu, i sense que la part reclamada efectuï cap al·legació i prova sobre les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que en cap moment va ser informat sobre cap penalització en concepte de permanència, així com que va seguir totes les indicacions del servei d'atenció al client de la part reclamada per a retornar el portàtil controvertit, fet reconegut per la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament, i desestimar la reconvençió formulada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual 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 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

**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 al Client de la part reclamada.

**REQUERIR** a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.

## LAUDE 21/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el contracte que li està aplicant la reclamada és nul per manca de consentiment ja que les condicions que va acceptar i que li va oferir la comercial no es corresponen amb les facturades. Sol·licita la nul·litat del contracte, la devolució dels imports pagats, els corresponents interessos i una indemnització per danys i perjudicis. La part reclamada exposa que les condicions aplicades consten signades mitjançant SMS per la reclamant i tramita un abonament de 150€ que s'ha utilitzat per minorar l'import pendent de pagament, restant per pagar 86,63€ pels que es formula reconvençió.

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 (...), manifesta que va rebre la trucada d'una comercial de la reclamada que li va oferir una quota de 27€ al mes, durant 12 mesos, sense permanència que incloïa línia fixa, internet, mòbil amb dades il·limitades i que es farien càrrec de la penalització per permanència que tingués amb l'anterior operadora.

Exposa la reclamant que són aquestes les condicions amb les que va prestar el seu consentiment i que, mitjançant un SMS que li va remetre la reclamada, va subscriure el contracte.

Al·lega que, tot i que el va reclamar en nombroses ocasions, la reclamada mai li va enviar la còpia del contracte amb les condicions i que, passats tres mesos, li varen començar a facturar una quota de 90€ mensuals, va descobrir que tenia una permanència de 12 mesos i, a

més, el servei d'internet prestat era de poca qualitat (manca de velocitat i estabilitat). Paral·lelament, la reclamada tampoc va assumir la penalització de 64,66€ que va pagar a l'anterior operadora.

La reclamant manifesta que el contracte que li estan aplicant és nul per manca de consentiment ja que les condicions que va acceptar i per les que va decidir canviar d'operadora, són les que li va oferir la comercial de la reclamada, no les que li estan aplicant.

Sol·licita la nul·litat del contracte, la devolució dels imports pagats i els corresponents interessos i una indemnització per danys i perjudicis pel temps perdut i per les reiterades trucades rebudes de la reclamada amb amenaces. Valora aquesta compensació econòmica en un import equivalent a 10 vegades la quantitat cobrada per la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que l'oferta comercial contractada per la reclamant el (...) consta signada mitjançant SMS, acceptant un descompte de fidelització de 3 mesos i una quota de 45,50€, impostos indirectes inclosos, durant aquest temps.

No obstant, informa la reclamada que ha tramitat un abonament de 150€ del concepte càrrec per instal·lació de fibra de la factura de (...) i que s'ha utilitzat per minorar l'import pendent de pagament, restant per pagar 86,63€ pels que es formula reconvençió.

Exposa que la reclamant ha estat exclosa de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclosa per la reclamada.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en què va rebre una informació



falsa per part de la comercial i que no va tenir accés a l'oferta per escrit ni a les condicions del contracte un cop signat i que, per aquest motiu, no va poder constatar que les condicions no eren les acceptades i exercitar el dret de desistiment dintre dels 14 dies següents.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en fun-

ció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant exposa les condicions ofertes per la comercial de la reclamada, consistents en 12 mesos amb una quota de 27€ mensuals amb internet 600 Mb, fixe i mòbil amb dades il·limitades, oferta que havia de ser prou atractiva com per implicar un canvi d'operadora i que incloïa assumir la penalització per compromís de permanència amb aquesta que pogués tenir la reclamant.

L'acceptació i signatura del contracte per SMS no permet fer la comprovació de que les condicions publicitades són les que consten reflectides i és per això que s'estableix l'obligació de l'operadora de remetre el contracte a la persona consumidora. En el present cas, la reclamant manifesta no haver-lo rebut mai, tot i que el va sol·licitar reiteradament, i per altra banda, la part reclamada que és qui té la càrrega de la prova no acredita aquest enviament.

La reclamada, en les seves al·legacions, exposa que la quota facturada és la que va acceptar la reclamant i que el descompte per fidelització només durava 3 mesos. Tot i així efectua un abonament de 150€ del concepte càrrec per instal·lació de fibra de la factura de (...) que utilitza per minorar l'import pendent de pagament, restant per pagar 86,63€ pels que es formula reconvençió.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els

requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en el moment de la contractació, al no reflectir les condicions acordades ni proporcionar còpia del contracte a la part reclamant, com en el servei de facturació (que ha de mantenir la quota ofertada sense poder modificar-la de forma unilateral), com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

Per altra banda, la reclamant no ve obligada a pagar una quota que no es correspon amb la que va oferir la comercial de la reclamada i que



és la que es va acceptar i la que va motivar el canvi d'operador. Així, restant els 150€ d'abonament practicat per la reclamada, no es considera que hi hagi cap més import pendent de pagament a càrrec de la reclamant.

VI. Respecte a la compensació econòmica sol·licitada per la part reclamant, pel Tribunal Suprem, els danys morals poden ser objecte de reclamació a l'àmbit de les relacions de consum, encara que "el dany moral objecte d'indemnització es fonamenta en la responsabilitat extracontractual de l'article 1902 del Codi civil" (sentència 406/2013, de 18 de juny de 2013). En l'àmbit específic de les comunicacions electròniques, la reclamació de danys morals no resta exclosa per l'article 18 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en establir que: "los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007".

Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angoixa, la sensació anímica d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o

l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

En les presents actuacions arbitral, 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'escripts, cobraments indeguts, i sobretot el neguit i angoixa per trucades amb to amenaçant i per la possibilitat d'haver estat inclosa en un fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries.

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 quantitat de 64,66€ (import que va pagar la reclamant en concepte de penalització per permanència amb l'anterior operadora).

VII. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvecció 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 es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte

al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s'ha de desestimar la reconvençió.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que es faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització i, en concepte de danys morals derivats de l'incompliment contractual, la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 64,66€.

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.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

Es té per realitzat l'abonament de 150€ anunciat per la reclamada i, no considerant que hi hagi cap més import pendent de pagament a càrrec de la reclamant, l'operador reclamat notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que se'n derivin de la present reclamació i la donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

## LAUDE 27/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la seva contractació portava inclosa la promoció d'un televisor gratuït i que va rebre dos dispositius successius trencats. Finalment, es va solucionar, li van portar un dispositiu en bon estat i es van endur el defectuós. L'empresa reclamada li cobrà 311,78€ i el fonamenta en què no va es va fer la devolució del televisor espatllat. A més, li cobren quotes de 77,31€ mensuals quan la seva quota era de 61,45€ durant tres mesos d'oferta. També, afegeix que es va incrementar el preu de l'alarma contractada per sobrecoast per tenir un gos de més de 25 kilograms. La part reclamada al·lega que no consta la devolució del dispositiu rebut en mal estat. També argumenta que el càrrec girat és correcte per la interrupció anticipada de l'arrendament i que l'alarma no és objecte de reclamació en aquest arbitratge per tractar-se d'una tarificació d'un tercer.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) a l'OMIC de Barcelona i amb registre d'entrada el (...) a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona. La reclamació es planteja en relació al contracte de data (...) amb lliurament d'un equip gratuït de televisor TOSHIBA. Quan es lliura aquest dispositiu el (...) està trencat. Es reclama i es subministra un altre el dia (...), que també arriba en mal estat. El dia (...) es porta un tercer televisor i es firma l'albarà d'entrega. La nota de recollida del trencat indica que un mes més tard es cobren 311 euros per no haver-se retornat un dels televisors, i que en el mes de setembre li cobren 77 euros men-



tre que al contracte eren 61,45 euros durant 3 mesos. Reclama es compleixi el contracte que va firmar, allargant la promoció de 61,45 euros per les molèsties, i el retorn del import que no correspon. Adjunta el contracte i les factures, també els albarans de entrega dels televisors.

La part reclamada en el seu escrit de data (...) al·lega que no consta retornat el dispositiu TOSHIBA TV. També al·lega que les reclamacions en relació a les alarmes comercialitzades i contractes corresponen a l'empresa (...), que les factura directament.

L'empresa reclamada en el seu escrit d'al·legacions de data (...) es ratifica en el que ja va exposar en l'escrit de (...), que no els consta la devolució del televisor TOSHIBA TV 55UA-2063DG i que la facturació de l'alarma correspon a l'empresa (...).

La part reclamant, en escrit de data (...) no accepta les al·legacions de la part reclamada.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral han comparegut ambdues parts.

La part reclamant concreta la seva pretensió en què li retornin els imports corresponents a les factures errònies de 311,78€, (...) i 77,39€ de (...). Explica que havia contractat una promoció per tres mesos i que només es va cobrar correctament el mes de (...). A partir d'octubre se li ha començat a facturar d'acord amb el que tenia contractat anteriorment. Per altra banda, el televisor que la part reclamada li ha cobrat perquè s'entén no retornat no està a la seva possessió. Assegura que es va fer entrega de tres televisors, però que en el seu perfil de client només consten dos. Detalla que el primer televisor que li van portar estava trencat i el segon

també estava malmès. En aquest segon cas, va instar perquè se li enduguessin en el mateix moment en què li portessin l'altre, i assegura que així es va fer.

La part reclamant manifesta que continua sent clienta de la reclamada i que en aquest moment no té la factura i que ara paga però sense bonificació.

El representant de la part reclamada manifesta que la informació de la que disposa sobre el televisor pendent de retornar prové del Departament de Logística, però que efectivament no consta cap prova documental en el que consti que estigui en possessió de la reclamant. Per això, manifesta que està d'acord en retornar a la part reclamant la part de la factura (...) de 311,78€ que es correspon amb l'import de la penalització pel no retorn de dispositiu, ja que es considera efectuada la seva devolució. Aquesta quantitat a abonar la quantifica en 250,32€, resultant del desglossament de l'import de 206,88€ més 43,44€ de l'IVA (21 %).

En relació a la factura de 77,39€ del mes (...) considera que està ben facturada, ja que la diferència entre la quantitat de 77,39€ de la factura i els 61,45€ de l'oferta es deu a que el descompte per tres mesos contractat ja no s'aplica entre els dies (...), però en canvi sí que forma part del període de facturació de la factura de (...).

Ambdues parts determinen que les factures incorrectes són la (...) d'import 311,78€ i la de (...) de 77,31€.

El representant de la part reclamada accepta retornar 206,88€ més l'IVA corresponents a la factura (...) i 77,61€ de la factura del període que comprèn entre el (...) per 8 dies de tarifa a preu normal, sense aplicació de la bonificació del 50%.



El representant de la part reclamada a la vista de l'anterior ofereix facilitar un laude conciliatori i reitera que no existeix cap prova ni albarà de que el televisor del que es requereix el seu retorn estigui en possessió de la part reclamant i manifesta les quantitats anteriors que s'abonaran a la part reclamada.

La part reclamant manifesta la seva acceptació de l'oferiment de laude i els termes del seu contingut exposat pel representant de la reclamada.

Finalment, l'Òrgan arbitral requereix a la part reclamada que en el període de 2 dies porti un escrit de conclusions amb la quantificació i el desglossament dels imports a abonar a la reclamada.

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

### FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

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

a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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 a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.



VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VIII. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals la distribució de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, en el sentit que determina l'article 217 de la Llei d'Enjudiciament Civil, en l'esfera de la part reclamada per provar la certesa dels fets dels d'enviaments dels dispositius de TV han estat determinants per concloure el sentit del laude conciliatori que s'adopta.

Així, per la inexistència de l'albarà de lliurament del televisor, com a prova documental o equivalent que provés el fet al·legat i havent només un assentament o apuntament logístic, han reconduït la posició de la part reclamada a haver de reconèixer el fet de no estar en possessió d'un aparell pendent de devolució, al·legat per la part reclamant i la finalització amb acord de les parts en l'abonament de les quantitats de la penalització i l'esmena de l'error.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**RECONÈIXER** que la part reclamant no ha de retornar cap aparell de televisió a la part reclamada.

**ESTIMAR PARCIALMENT** la reclamació, procedint a que s'anul·lin les factures i s'emetin factures substitutives (...) per import de 61,45€ i de (...), del període de (...) per import de 77,31€.

## LAUDE 28/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va retornar en una botiga de la xarxa comercial de la reclamada a Palamós el router de la línia telefònica i que posteriorment va trucar al servei d'atenció al client 1004 per anul·lar la línia. La part reclamada li ha seguit facturant després del retorn del router. La part reclamant en la seva sol·licitud conclou que la seva pretensió és que s'anul·lin les factures posteriors a l'entrega del router. La part reclamada manifesta que retornar els equips en una botiga física de la seva xarxa de distribució no implica la baixa automàtica de la línia telefònica perquè s'ha de sol·licitar la baixa per telèfon o per correu postal.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra l'empresa reclamada i manifesta que el (...) va retornar en una botiga física de (...) el dispositiu router corresponent a la línia (...) i que posteriorment va trucar al (...) per anul·lar la línia. La part reclamada ha continuat facturant-li després de la devolució del dispositiu. La seva pretensió és que s'anul·lin les factures posteriors al retorn de l'aparell.

La reclamant aporta com a justificació documental, l'albarà d'entrega del router en data (...), les factures núm. (...) (import 15,68€), núm. (...) (import 29,92€) i núm. (...) (import 28,38€).

La part reclamada, mitjançant correu electrònic registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Con-

sum de Barcelona en data (...) formula al·legacions en relació a la reclamació plantejada per la part reclamant. S'indica que s'ha acceptat com a data de baixa del servei el dia de la devolució de l'equip el (...) i que es va emetre una factura de 60,78€ anul·lant els imports facturats fins aquella data. Es va ingressar l'abonament de 30,86€ en el compte de la part reclamant i es compensa la factura de setembre pendent de pagament. Posteriorment, el banc va retornar la factura d'octubre, d'import 28,38€, que estava inclosa entre les factures anul·lades, restant pendent de pagament, per tant, la factura del mes d'octubre. Adjunta com a prova de la seva pretensió la factura emesa el (...) i amb número (...) per un import de -60,78€ on s'especifica que correspon a la rectificació de factures amb els números (...).

### AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral han comparegut ambdues parts.

La part reclamant ha estat present amb l'assistència del senyor (...), que ha exposat les al·legacions i conclusions en el seu nom. Detalla que es va retornar el router el (...) en una botiga física i s'entenia que es donava de baixa la línia, però la part reclamada va continuar facturant-li i també es van rebre cartes i advertiments de que es continuava tenint el servei contractat i el deute pendent.

La part reclamant exposa que la seva pretensió no és de reclamació de quantitat, sinó la d'obtenir la declaració formal de no existència de cap deute, de no constar en cap fitxer de deutes impagats i fer constar que el tracte comercial no és correcte, havent constatat que no és operativa la notificació de baixa i tampoc mitjançant el canal d'atenció al client en la línia (...).

La part reclamant manifesta també que no té cap deute pendent. Aquest extrem és confirmat



pel representant de la part reclamada, sent per tant aquest fet no controvertit.

El representant de la part reclamada demana disculpes per no haver-se donat de baixa la línia en el seu moment i afirma que ja s'han anul·lat tots els imports mitjançant factures negatives i ratifica que la part reclamant no té cap deute pendent i que es comprovarà que no consta en cap arxiu de deutors.

La part reclamant reitera que van retornar l'equip a una empresa de distribució de la xarxa i que es va trucar a la línia d'atenció al client (...). Es van rebre nombrosos advertiments d'accions legals per part de la reclamada reclamant-li el deute fins que es va solucionar posteriorment. En aquest punt, la part reclamant vol deixar constància de que ha perdut molt de temps i energia en relació a aquest assumpte i transmet a la part reclamada el malestar i descontentament pel servei d'atenció al client rebut.

A continuació, el representat de la part reclamada es compromet a transmetre el malestar que ha generat aquesta situació per tal d'articular una millora del servei d'atenció al client.

Finalment, el representant de la part reclamada reitera les seves disculpes i accepta la formalització d'un laude conciliatori reconeixent els extrems anteriors i la no existència de deute pendent.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

V. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de

subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. En aquestes actuacions si bé, en principi s'al·lega per la reclamada que el procediment de baixa de línia no és automàtic, que ha de seguir les indicacions que es publiquen, finalment la reclamada reconeix com a data de baixa la de devolució dels equips i procedeix a l'anul·lació de les factures girades.

La part reclamada a l'acte de la audiència manifesta que la part reclamant no té cap deute amb la part reclamada així com que no està inclòs en cap fitxer de solvència patrimonial per possibles deutes amb la part reclamada. Sent així, que aquestes manifestacions de la part reclamada coincideixen amb les pretensions de la part reclamant.

L'anterior, es concordant amb el sentit que estableix el Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, Carta de drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques, que en el seu article 10 regula els processos de canvi d'operador, les comunicacions de baixa d'usuari i les sol·licituds de canvi dels serveis associats al servei telefònic identificat amb una numeració i els efectes des de el moment en que l'operador deixa de prestar el servei.

VIII. Les parts en la vista que es va celebrar han arribat a un acord. El que permet elevar aquesta avenença a laude conciliatori, que així es dicta a continuació, segons el previst a l'article 48.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments, de totes les línies, serveis i comptes client de la part reclamant amb la part reclamada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, que se'n deriven de la present reclamació, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.



**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

**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 al Client de la part reclamada.

**REQUERIR** a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.

**REQUERIR** a la part reclamada que en el termini de 5 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnics i logístics necessaris, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, en el sentit que es verifiqui que la part reclamant no té cap compte client, cap línia de serveis ni cap deute pendent, de titularitat de la part reclamant.

## LAUDE 30/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que les condicions que va acceptar i que li va oferir la comercial no es corresponen amb les facturades. Que no té accés a les plataformes digitals que es van oferir ni li retornen la penalització per permanència que ha pagat al fer el canvi d'operador. Sol·licita el pagament dels 153,90€ de penalització més una indemnització per danys i perjudicis i l'anul·lació de qualsevol compromís de permanència per poder canviar d'operador. La part reclamada realitza un abonament respecte la diferència de quotes facturades i al·lega que no consta cap oferiment de plataformes digitals ni devolució de cap penalització amb altres operadors.

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 (...), manifesta que una comercial de la reclamada li va oferir per una quota de 60€, a part del servei de TV, fibra i dues línies mòbils, assumir el cost de la penalització per permanència de l'anterior operador (152,90€) i l'accés a Netflix, HBO, DAZN i Disney Plus.

Exposa que la comercial de la reclamada li va dir que era una oferta especial i que l'accés a les plataformes es faria amb un document a banda del contracte. Així, el (...) es va efectuar la portabilitat i, després d'un temps, només tenia activa HBO i Netflix li informava d'un cost de 12,99€ mensuals que la comercial li va dir assumia la reclamada. La resta de plataformes no s'han pogut activar mai.

Respecte al pagament de la penalització amb l'anterior operador, al·lega la reclamant que va enviar la documentació que li varen sol·licitar i no li han fet cap abonament. Sol·licita el pagament dels 153,90€ de penalització, més una indemnització per danys i perjudicis i l'anul·lació de qualsevol compromís de permanència per poder canviar d'operador.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que la facturació és correcta i que no els consta cap oferiment de servei de Netflix ni pagament de penalitzacions d'altres operadors.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en què els números de telèfon de la comercial on consten els xats amb tota l'oferta consten associats a la pròpia reclamada.

La reclamada, en data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors i exposa que ha realitzat un abonament a la reclamant de la diferència de quota actual (74,62€) respecte a la que es va contractar de 60€, fins a la finalització de l'oferta al (...), per import de 116,96€ i un altre de 24,14€ com a conseqüència del recàlcul de les factures emeses des de l'alta.

En data (...), la reclamada afegeix que la reclamant ha acceptat una nova promoció de fidelització amb una quota per valor de 39€ impostos indirectes inclosos.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que

estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

### FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o



consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant exposa les condicions ofertes per la comercial de la reclamada, consistents en una quota de 60€ que incloïa, a part del servei de TV, fibra i dues línies mòbils, assumir el cost de la penalització per permanència de l'anterior operador i l'accés a Netflix, HBO, DAZN i Disney Plus.

La reclamant manifesta, i així queda reflectit en les converses via WhatsApp amb la comercial de la reclamada, les contínues excuses i dilacions en l'activació de les plataformes digitals així com en l'abonament de la penalització pagada a l'anterior operador per realitzar la portabilitat dintre d'un període de permanència. És cert que aquestes condicions no queden reflectides al contracte però la reclamada en cap moment realitza cap al·legació que desvirtui el canal comercial que va realitzar la captació de la reclamant.

La reclamada, en les seves al·legacions, manifesta inicialment que la facturació és correcta però, tot i així, reconeix i efectua un abonament a la reclamant de 141,52€ en concepte de diferència de quotes respecte l'oferta acceptada i la facturació. Per tant, aquest punt quedaria regularitzat amb l'esmentat abonament que contempla inclús una devolució per avançat fins (...).

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en el moment de la



contractació, al no reflectir les condicions acordades ni proporcionar copia del contracte a la part reclamant, com en el servei de facturació (que ha de mantenir la quota ofertada sense poder modificar-la de forma unilateral), com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

Per altra banda, la reclamada exposa en les seves al·legacions, de data (...), que la reclamant ha acceptat una nova promoció de fidelització.

VI. Respecte a la compensació econòmica sol·licitada per la part reclamant, pel Tribunal Suprem, els danys morals poden ser objecte de reclamació a l'àmbit de les relacions de consum, encara que "el dany moral objecte d'indemnització es fonamenti en la responsabilitat extracontractual de l'article 1902 del Codi civil" (sentència 406/2013, de 18 de juny de 2013). En l'àmbit específic de les comunicacions electròniques, la reclamació de danys morals no resta exclosa per l'article 18 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en establir que: "los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y

otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007".

Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angoixa, la sensació anímica d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

En les presents actuacions arbitral, 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 a la comercial i al servei d'atenció a la clientela sense ser ni tan sols tramitades les peticions realitzades, interposició d'escrius, i cobraments indeguts.

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 quantitat de 153,90€ (import que va pagar la reclamant en concepte de penalització per permanència amb l'anterior operadora).



L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que es faculta a la part reclamant a resoldre el contracte objecte del present arbitratge sense cap tipus de penalització (aquesta facultat no s'estén a noves contractacions realitzades per la reclamant). Es tenen per realitzats els abonaments de la reclamada d'import total 141,52€ en regularització de les quotes mensuals.

En concepte de danys morals derivats de l'incompliment contractual, la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 153,90€. La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del laude.

### LAUDE 37/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li està facturant un import superior al que es va acordar al moment de la contractació i que aquest incompliment és el que ha originat el canvi d'operador i per tant no pertoca l'aplicació de cap penalització. Sol·licita s'anul·li la penalització, la facturació que no es correspon amb les condicions per les que va contractar i que la reclamada reconegui que la reclamant està al corrent de pagament. La part reclamada exposa que les condicions aplicades són les que consten al contracte i que la baixa anticipada genera un càrrec per l'incompliment del compromís de permanència formulant reconvençió per import de 316,66€.

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 (...), manifesta que la reclamada ha emès factures d'import superior incomplint l'oferta per la que va contractar i per aquest motiu, i com no li donaven cap resposta finalment, es va veure obligada a canviar d'operadora i que li han aplicat una penalització.

Exposa que li reclamen una quantitat que no procedeix ja que va contractar una quota de 50€ mensuals durant 12 mesos.

Sol·licita s'anul·li la penalització, la facturació que no es correspon amb les condicions per les que va contractar i que la reclamada reconegui que la reclamant està al corrent de pagament, sense cap deute.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), al·lega que la reclamant va acceptar un compromís de permanència de 12 mesos i en sol·licitar la baixa de forma anticipada s'aplica automàticament un càrrec per l'incompliment proporcional al número de dies que faltin d'aquest compromís acordat.

Informa que la reclamant té pendent de pagament la quantitat de 316,66€ i que ha estat exclosa de qualsevol fixer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclosa per la reclamada.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada atès que va canviar d'operador per l'incompliment de la reclamada de les condicions pactades i que ja només quedaven tres mesos per a la finalització de la permanència.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinència i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant exposa que les condicions ofertes per la via comercial, consistents en 12 mesos amb una quota de 50€ mensuals es varen incomplir per la reclamada i que va realitzar múltiples trucades inclús enviament de carta certificada (aporta el justificant i factura de l'enviament) sense obtenir cap resposta ni explicació i que aquest fet és el que va motivar el canvi d'operador.

La part reclamada aporta un contracte que no consta signat per la reclamant ni aporta cap gravació del moment de l'oferta i contractació i, per altra banda, reclama un deute pendent de 316,66€, no obstant les factures que aporta no es corresponen amb aquest import.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la in-

formació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en el servei de facturació (que ha de mantenir la quota ofertada sense poder modificar-la de forma unilateral), com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

A la vista de l'anterior, queda anul·lada la factura de data (...) d'import 208,68€ que es correspon amb la penalització per l'incompliment de la permanència. Per altra banda, la reclamant no ve obligada a pagar una quota que no es correspon amb la que va ofertar la comercial de la reclamada i que és la que es va acceptar.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part recla-

mant, 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 aportí 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 es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s'ha de desestimar la reconvençió. La reclamada no acredita el deute que reclama, al marge de la factura que conté la penalització i que queda anul·lada en virtut del present laude.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que la reclamada rectificarà les factures de la reclamant aplicant una quota mensual de 50€ (impostos inclosos) fins a la baixa dels serveis contractats i anul·larà la factura de data (...) d'import 208,68€ que es correspon amb la penalització per l'incompliment de la permanència

L'operador reclamat tramitarà la baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

## LAUDE 38/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada no ha complert amb l'oferta comercial inicial i que li ha afegit productes i serveis que no havia demanat i que no utilitza, amb un compromís de permanència del que no havia estat informada. Sol·licita que la reclamada li cobri únicament la línia de telefonia fixa amb internet i una línia mòbil (...) a la quota de 40€ al mes, que li abonin els serveis que no va sol·licitar ni ha utilitzat i que s'anul·li el compromís de permanència. La part reclamada al·lega que a la reclamant li consta una quota de 42,13€ i que no inclou altres serveis addicionals i que té compromís de permanència en tarifa pel descompte aplicat i per la compra d'un terminal.

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 (...), manifesta que la reclamada li ha anat proposant ofertes que després no ha complert obligant-la a adquirir productes extres dient-li que si no els contracta el paquet bàsic li sortirà més car.

Exposa que, a més, li han aplicat un compromís de permanència del que no havia estat informada, i que ara li reclamen un deute que no li correspon.

Sol·licita que la reclamada li cobri únicament la línia de telefonia fixa amb internet i una línia mòbil (...) a la quota que li van dir que cobrarien en un inici de 40€ al mes, que li abonin els serveis que no va sol·licitar ni ha utilitzat i que s'anul·li el compromís de permanència.

La part reclamada, en data (...), al·lega que a la reclamant li consta una quota de 42,13€ cor-



responent als serveis que exposa i que no inclouen serveis addicionals com Seriefans o lloguer de codificador TV. Exposa també que la reclamant té compromís de permanència en tarifa per descompte del 50% i pel terminal Samsung Galaxi A12 32 GB Black.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i incideix en què han cobrat serveis que no volia contractar per un total de 251,10€ (...) i que té les gravacions de les converses amb els comercials on consta que mai havia sol·licitat ni ha usat els serveis de Secure Net, Seriefans, TV, internet amb més velocitat de la que necessita i un altre terminal per afegir un compromís de permanència.

Informa que a la data li continuen cobrant els serveis que no va sol·licitar i que reclama des de fa temps i que la reclamada li ha notificat una pujada de tarifa sense tenir clar quin import quedarà.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant exposa les diverses trucades i ofertes comercials que després no s'aplicaven a la factura i acredita, amb els números de referència corresponents totes les múltiples reclamacions efectuades amb la reclamada, sense obtenir cap resposta ni explicació satisfactòria.

Aporta la reclamant gravacions on, especificant quins són els productes que sol·licita, la quota que s'aplicava era de 36€ (iva inclòs) durant sis mesos a partir de (...).

La part reclamada no fa cap referència a les ofertes comercials i es limita a referir que la quota de 42,13€ que es factura a la reclamant no inclou serveis addicionals i res manifesta sobre que aquests serveis van ser donats de baixa per la pròpia reclamant.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els

requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integral la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en el servei de facturació (que ha de mantenir la quota ofertada sense poder modificar-la de forma unilateral), com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

Així, procedeix estimar la reclamació en el sentit que la reclamada aplicarà la promoció que es va ofertar a la reclamant de 30,49€ (IVA inclòs) per la línia fixe i fibra de 600mb i la línia mòbil (...) amb trucades il·limitades, sense cap altre servei addicional de televisió, antivirus i d'altres que no



sigui expressament sol·licitat per la part reclamant i efectuarà un abonament de 251,10€ al compte bancari de la reclamant i que compren els serveis no sol·licitats des del (...) fins (...).

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la reclamada aplicarà la promoció que es va ofertar a la reclamant de 30,49€ (IVA inclòs) per la línia fixe i fibra de 600mb i la línia mòbil (...) amb trucades il·limitades i internet, sense cap altre servei addicional, i efectuarà un abonament de 251,10€ al compte bancari de la reclamant que compren els serveis no sol·licitats des del (...) fins (...).

Queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

### LAUDE 42/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en la que la part reclamant va sol·licitar la portabilitat d'un servei d'alarma contractat el dia (...) amb (...) a l'operadora (...), a la que va migrar. Explica que li va informar que per procedir a la portabilitat havia de donar de baixa el servei d'alarma. La part reclamant volia continuar amb el servei d'alarma anterior i l'empresa contractista del servei d'alarma l'indicà que es pot estar connectat amb qualsevol subministrador de serveis de telecomunicacions per estar en el seu sistema de protecció. La pretensió de la part reclamant és la devolució de 312,50€ pagats per l'alarma i 20€ de la diferència que hi ha entre la quota que va pagar a l'operadora anterior mentre es va impedir la portabilitat, sent un import total de 332,50€.

La part reclamada al·lega que es va prestar el servei i sol·licita la desestimació de la reclamació i també que al ser una reclamació sobre una facturació amb una antiguitat superior als sis mesos és matèria exclosa d'arbitratge per ser una limitació en la seva adhesió al sistema arbitral de consum. Indica que al donar-se de baixa i tornar l'equip queda eximit de pagar la resta del contracte de finançament i que la part reclamant no va voler un nou contracte amb la seva nova operadora telefònica (...).

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la portabilitat d'un servei d'alarma contractat el dia (...), en el que consta sense alta i sense permanència amb comercialització de



l'empresa (...), sent la part contractant l'empresa (...). El cost del equip d'alarma era de 599,97€ i es va finançar en 48 quotes de 12,50€.

El cost del servei d'alarma era de 29,01 euros mensuals (amb el següent desglossament, 45,01€ amb aplicació de descompte d'empleat de Telefónica de 16,00€, segons factura emesa (...) i 45,00€ en factura emesa el (...) i 45,01€ en la factura del (...).

El (...) la part reclamant sol·licita la portabilitat del servei telefònic a l'empresa (...), aquesta empresa l'informa que per procedir a la portabilitat ha de donar de baixa de (...) el servei d'alarma. La part reclamant vol continuar amb el servei d'alarma i l'empresa (...) l'informa que es pot estar connectat amb qualsevol operador telefònic. Sol·licita mitjançant el canal del telèfon (...) que cessi en el sistema informàtic el servei d'alarma. L'operador el dona de baixa del servei d'alarma, del que ja havia pagat 25 quotes per un import total de 312,50€, i al·lega que s'ha de tornar a donar d'alta i tornar a pagar l'equip d'alarma.

La desconexió de l'alarma de la central de receptora d'alarmes es produeix el (...) i la desinstal·lació de l'equip de l'alarma en data (...).

La part reclamant sol·licita la devolució dels 312,50€ pagats del equip d'alarma i 20€ de la diferència que hi ha entre la quota que va pagar a (...) amb la de (...) mentre (...) va impedir la portabilitat, resultant un total de 332,50€.

La part reclamada en carta de data (...) al·lega que els imports facturats corresponen als serveis facturats fins a la baixa, no constant import facturat per l'equip de l'alarma.

La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud la reclamació a (...) i la seva resposta, diversos escrits a (...) que manifesta que no van tenir resposta; l'escrit informatiu de (...); el contrac-

te de l'alarma amb l'empresa (...); el contracte de finançament del equip de l'alarma; la factura de (...) de data (...), escrits de (...); números de referència trucades telefòniques i converses de Whatsapp i les factures de (...) de data (...) i de (...) de (...).

La part reclamada en escrit de data (...) indica que al ser una reclamació sobre facturació amb una antiguitat superior als sis mesos és matèria exclosa d'arbitratge per ser una de les limitacions de l'oferta pública d'adhesió al sistema arbitral de consum i que per tant no poden acceptar l'arbitratge d'un servei contractat (...) i del que s'ha disposat durant tant de temps. S'explica que el finançament és la fórmula per poder oferir el servei sense quota d'alta i sense permanència i que podria haver-se realitzat una altra contractació sense finançar en el cas de quota d'alta amb permanència. Es reconeix que s'han abonat 12€ mensuals a la financera, sense quota d'alta i 45€ en la factura pel servei contractat. Quan es cursa la portabilitat és causa baixa en el servei i es deixen de pagar les quotes mensuals. Es va oferir un nou contracte amb (...) però no li interessà i es va desmuntar l'alarma.

La part reclamant, en escrit de data (...), fa constatar el seu desacord amb les al·legacions de la part reclamada.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista compareixen ambdues parts.

El president de l'Òrgan arbitral explica que s'ha d'abordar com a qüestió prèvia l'al·legació reiterada en els escrits de la part reclamada de no acceptació de l'arbitratge en aquesta reclamació per ser una matèria exclosa d'arbitratge, per referir-se a factures amb una antiguitat superior a 6 mesos.



A continuació, el representant de la part reclamada manifesta que accepta que es celebri l'arbitratge sobre aquesta controvèrsia en aquesta audiència.

La part reclamant exposa la seva pretensió que consisteix en el retorn de les quotes cobrades per l'equip d'instal·lació i el servei d'alarma, ja que en fer la portabilitat a una altra companyia, concretament (...), la va haver de retornar i va haver de deixar de gaudir del servei.

La part reclamant també afirma que van passar quaranta dies des de que va sol·licitar la portabilitat fins que la part reclamada la va dur a terme, ja que la companyia que proveïa el servei d'alarma no va comunicar a la part reclamada que el (...) s'havia fet la portabilitat fins al (...).

La part reclamant a pregunta del Col·legi arbitral confirma que segueix sent client de l'operadora (...).

La part reclamada manifesta que estaria d'acord en retornar la quota cobrada després de la data en què la part reclamant es va donar de baixa del servei, però que no està d'acord en pagar les quotes del finançament anteriors a aquestes dates, ja que es tracta d'un servei d'alarma pres-tat i del qual ha gaudit durant dos anys.

La part reclamada manifesta que la quantitat que està disposada a retornar a la part reclamant és de 72,50€, que correspon a 60€ de quota de finançament i 12,50€ pel "kit" d'alarma.

La part reclamant afirma que no està d'acord amb la proposta formulada per la part reclamada, ja que tot i reconèixer que va contractar l'alarma a través de la part reclamada i (...), considera que, tot i haver realitzat la portabilitat amb (...), hagués pogut seguir gaudint del servei d'alarma contractat i que no se li ha ofert cap al-

tra forma de pagament més enllà del servei que havia contractat amb la part reclamada per tal de poder seguir gaudint de l'alarma.

En aquest punt, la part reclamada assegura que, en aquest cas, s'actua com un intermediari, com a comercialitzadora i que el servei d'alarma l'ofereix l'empresa (...)(...), des del primer moment, li va comunicar a la part reclamant que la nova contractació era incompatible amb el finançament de l'alarma.

A pregunta del Col·legi arbitral la part reclamant afirma que no té cap altra servei d'alarma instal·lat.

La part reclamant aporta en l'audiència un escrit d'al·legacions del que es dona trasllat a l'altra part i al Col·legi arbitral i que s'incorpora a les actuacions. Explica que complementa el presentat i que contesta les al·legacions de la part reclamada de data (...). La part reclamant concreta aquesta darrera pretensió i explica que no reclama per les factures cobrades per la part reclamada sinó que pel perjudici que entén li han causat i que valora en 312,50€.

Finalment, la part reclamant es reitera en la pretensió inicial i no accepta l'oferta realitzada per la part reclamada consistent en la devolució de 72,50€ i manifesta que era client amb una antiguitat de 40 anys.

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

## FONAMENTS

### I. Qüestió prèvia.

La part reclamant manifesta des del seu escrit de data (...) la no acceptació de l'arbitratge per ser la facturació amb antiguitat superior als sis

mesos, prenent en consideració la reclamació presentada el (...) davant la Junta Arbitral de Consum i admesa a tràmit el (...). Preguntat per aquesta qüestió pel Col·legi arbitral, el representant de la part reclamada manifesta l'acceptació en l'acte d'audiència l'arbitratge sobre aquesta controvèrsia permetent que es pugui desenvolupar la vista oral.

II. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

V. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

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

VII. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.



VIII. En aquestes actuacions s'ha comprovat que la part reclamant ha gaudit durant 25 mesos d'un servei d'alarma contractat el (...) en què l'altra part era l'empresa proveïdora del servei de seguretat i que la reclamada intervé com a comercialitzadora.

Es va succeir la prestació del servei fins la desconnexió des de la central receptora d'avisos el (...) i es va completar la finalització dels efectes del contracte amb la desinstal·lació de l'equip d'alarma el (...).

La part reclamant hagués pogut continuar amb la prestació del servei d'alarma amb una nova instal·lació si realment el desitjés perquè no tenia permanència i ha manifestat que no disposa de servei actualment.

Per l'anterior, estimar la pretensió de rescabament de l'import abonat pel servei sol·licitat per la part reclamant causaria un desequilibri contractual i el seu consegüent enriquiment injust per haver gaudit d'un servei de seguretat prestat i connectat segons les condicions contractuals i sense cap cost.

Per altra banda, es valora que l'empresa reclamada ha tingut la meritòria vocació de resoldre el conflicte manifestant la seva voluntat de sotmetre's a l'arbitratge en l'acte d'audiència, desvinculant-se de les seves anteriors i reiterades alegacions de ser l'antiguitat anterior als sis mesos de les factures un impediment per ser una limitació en l'oferta pública d'adhesió pública al sistema arbitral de consum, tenint en consideració la interposició de la reclamació en data (...).

La part reclamada ofereix finalment l'abonament de 72,50€, en compensació a la part reclamant en proporció al darrer període des de la finalització del servei d'alarma, des de la migració.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR EN PART** la pretensió reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 72,50€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini màxim de 5 dies hàbils següent 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 de la quantitat de 72,50€ en el termini dels 20 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que es deriven d'aquesta reclamació.

L'operadora reclamada donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

**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 al Client de la part reclamada.

## LAUDE 43/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en la que la part reclamant manifesta que va ser coneixedora que una línia de telèfon, a nom seu i de la que disposava el seu fill de (...), presentava imports elevats per consum de serveis de tercers i que no era coneixedora per no rebre aquelles factures en paper com rebia de la línia principal. Les factures són les compres des de (...) a (...). Quantifica la pretensió de devolució de l'import en 388,96€.

La part reclamada al·lega que la reclamació ha estat interposada en data (...), fora del termini de 6 mesos des de la facturació, i sent per tant, una de les matèries excloses d'arbitratge en la seva oferta pública d'adhesió al sistema arbitral de consum. També justifica que en data (...), quan va ser coneixedora de la petició de la reclamant, formalitzava puntualment el bloqueig de contractacions de serveis futurs en aquella línia i la baixa dels serveis adquiribles per compra o subscripció.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la facturació per part de (...), per les factures corresponents al telèfon addicional contractat per al seu fill de (...), de pagaments online de serveis de tercers. La part reclamant al·lega que d'aquesta facturació no tenia coneixement de la part reclamant ni el seu consentiment, ja que (...) no va enviar les factures del telèfon addicional en paper com si fa amb la línia principal contractada, sent client des de fa molts anys.

La reclamant explica que va tenir coneixement de la facturació que no li remetien en paper el (...) quan li van informar en una botiga física de la reclamada.

Reconeix que sí que deu pagar l'import de les quotes de servei telefònic dels 15 mesos (22,50€ x 15 mesos, 337,50€).

Per altra banda, la reclamant formula com a pretensió la devolució de l'import de 388,96€, amb el següent desglossament, 726,46 - 337,50 (...).

La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud les factures dels mesos de (...) i les de tots els mesos de l'any (...).

La part reclamada en correu electrònic de data (...) informa que no existeix cap error en la facturació i que s'han donat de baixa en data (...) les compres i subscripcions reclamades i s'ha bloquejat la contractació de serveis futurs.

La part reclamada en escrit de data (...) indica que els clients tenen 6 mesos des de que tenen constància del fet que origina la reclamació per a presentar-la i que aquesta ha estat presentada fora d'aquest termini. La reclamada manifesta que aquestes pretensions van ser desestimades en data de (...), en relació al seu correu electrònic de data (...), que indica que la facturació no era errònia i que es va bloquejar la contractació de serveis en el futur.

La part reclamant fa constar el seu desacord ja que quan el dia (...) va tenir constància de que (...) emetia mensualment una segona factura, que mai va ser enviada a la part reclamant, va presentar la primera reclamació. La part reclamant adjunta diversos correus electrònics com a prova.

A l'escrit de la part reclamada de data (...) s'indica que no es pot acceptar arbitratge per les



factures dels anys (...) per tractar-se d'una de les matèries excloses d'arbitratge, ja que són factures emeses amb una antiguitat superior a 6 mesos.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

El president de l'Òrgan arbitral explica que s'ha d'abordar com a qüestió prèvia l'al·legació reiterada en els escrits de la part reclamada de no acceptació de l'arbitratge en aquesta reclamació per ser una matèria exclosa d'arbitratge per referir-se a factures amb una antiguitat superior a sis mesos anteriors a la data d'interposició de la reclamació.

A continuació, el representant de la part reclamada manifesta que accepta que es celebri l'arbitratge sobre aquesta controvèrsia en aquesta audiència. La part reclamada afirma que tot i haver iniciat la reclamació fora de termini segons el conveni arbitral, reitera que accepta l'arbitratge, però assegura que al tractar-se de facturacions dels anys (...) no es poden conèixer els serveis de tercers que la part reclamant ha pagat.

Aleshores, la part reclamada proposa la seva oferta a la part reclamant, consistent en el retorn d'un terç de la quantitat reclamada com a gest de deferència comercial per haver-se mantingut com a client tot i la problemàtica sorgida. La part reclamada quantifica l'oferta en 129,65€.

La part reclamant realitza l'exposició dels fets tal i com es conté en els escrits presentats i aportats a l'expedient, que es va adonar per casualitat dels cobraments que s'estaven duent a terme al presentar-se en una botiga de la part reclamada i que va iniciar la reclamació el mateix dia en què va tenir coneixement d'aquest

fet. Afegeix que no entén com la part reclamada al·legà que la reclamació està fora de termini.

La part reclamada reitera que la facturació emesa és correcta i reitera l'oferta plantejada a l'inici de l'audiència consistent en la devolució d'un terç dels cobraments controvertits, considerant que el proveïdor de serveis és qui gira la facturació del cost del producte i que l'empresa reclamada percep una quantia pels serveis de gestió inclosa en el preu.

La part reclamant considera que la part reclamada hauria de posar filtres per la contractació d'aquests productes i assegura que no la van avisar de les noves facturacions i que ella és la persona que hauria d'haver autoritzat aquests pagaments.

Afirma que la part reclamada no vol facilitar-li tota la informació sobre a qui ha autoritzat aquests pagaments.

La part reclamada reitera que no pot saber a quin proveïdor de serveis es va autoritzar per realitzar aquests pagaments degut al temps transcorregut des de que aquests es van produir.

La part reclamant no accepta l'oferta realitzada per la part reclamada i es reitera en la seva pretensió inicial que li siguin retornats tots els pagaments controvertits consistents en 388,96€.

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

## FONAMENTS

### I. Qüestió prèvia.

La part reclamant manifesta des del seu escrit de data (...) la no acceptació de l'arbitratge per ser la facturació amb antiguitat superior als sis

mesos, prenent en consideració la reclamació presentada el (...) davant la OMIC, sent les factures referides al període comprés entre (...) i (...). Preguntat per aquesta qüestió en l'acte d'audiència l'arbitratge, el representant de la part reclamada manifesta l'acceptació sobre aquesta controvèrsia permetent que es pugui desenvolupar la vista oral.

II. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

V. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

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

VII. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.



VIII. En aquestes actuacions la part reclamant era titular de la línia telefònica objecte de la controvèrsia que utilitzava el seu fill de (...). No era coneixedora dels imports pagats per no rebre factures en paper d'aquesta línia com sí que rebia les de la línia principal. Els continguts dels serveis subscrits no s'han pogut determinar, segons la part reclamada pel temps transcorregut, sent la facturació compresa entre (...) i (...).

No ha estat un fet controvertir que el bloqueig i la interrupció dels serveis van ser diligentment efectuats per l'operadora de telefonia en el moment en què es va descobrir i es va reclamar aquesta facturació.

La titular de la línia no era coneixedora del detall d'aquests càrrecs de serveis de subscripció que usà el seu fill de (...) i del que té el deure de protecció en la seva esfera de supervisió parental.

L'Òrgan arbitral ha valorat la diligència puntual i immediata de les parts en la interrupció de la provisió de serveis de subscripció i del seu bloqueig futur, amb vocació coincident per ambdues de la protecció del menor i d'evitar facturacions de despeses de tercers per la mare, titular de la línia.

El Col·legi arbitral ha pres en consideració les manifestacions de voluntat del representant de la part reclamada en l'inici de la vista, que ha fet possible resoldre la qüestió prèvia plantejada i entrar en el fons de l'assumpte, que del contrari no hagués estat possible, per la no existència o validesa del conveni arbitral.

La part reclamada ha formulat l'oferta d'abonament de la tercera part de la quantia reclamada, tot i ser un import percebut de forma efectiva pel proveïdor de serveis prestats, com a deferença comercial, a la reclamant de l'import de 129,65€.

La part reclamant no ha acceptat els anteriors termes de proposta d'acord, mantenint la seva pretensió del cost íntegre, que quantificà en 388,96€.

De l'anterior valoració conjunta de les circumstàncies d'aquesta controvèrsia, pel descobriment de les factures; els deures i la intervenció de diligència immediata en les esferes de responsabilitat de les parts; la prestació de serveis de subscripció per tercers proveïdors; la compensació com a deferença comercial de l'operadora, s'acorda la següent resolució.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la pretensió, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 129,65€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de de la quantitat de 129,65€ en el termini dels 20 dies hàbils següents a la notificació d'aquest laude en el compte bancari de domiciliació dels rebuts de la part reclamant.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

**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 al Client de la part reclamada.



## LAUDE 44/2023

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la compra, amb finançament, d'un terminal mòbil (OPPO Find X5 Lite) el dia (...) a la botiga física de l'operadora (...). El dia (...), la part reclamant intenta retornar el dispositiu, fet que no va ser possible tot i estar dintre del període de devolució. Va realitzar les reclamacions a la botiga (...) i mitjançant el telèfon (...).

La part recamant adjunta a la seva sol·licitud la factura del terminal i el contracte de préstec al consum.

La part reclamada en el seu correu electrònic de data (...) indica el registre de la reclamació amb el núm. (...) i que es pren nota de la queixa. En el correu electrònic de data (...) la part reclamada reitera l'anterior, demana disculpes i indica que s'està analitzant el cas perquè no torni a succeir.

La part reclamada en escrit de data (...) al·lega que els consumidors tenen dret a desistir del producte abans de 14 dies des de l'adquisició, però que en el cas de terminals entregats a botigues la devolució s'ha de fer en la mateixa que es va recollir, ja que els terminals són propietat de la botiga.

La part reclamant en el seu escrit de data (...) exposa el seu desacord amb les al·legacions anteriors i detalla que la persona (...) que li va atendre el (...) per formalitzar el desistiment va ser la mateixa que li va vendre el terminal. Afegeix que va haver de demanar pel responsable de la botiga física de (...) i que va ser expulsat pel personal de seguretat amb un full de reclamació a la mà, negant-se-li el poder prendre nota de les seves dades personals. També al·lega que al final de la factura figura un concepte, aportació

de terminal, amb descompte de 33,63€ i que no va aportar cap terminal.

La part reclamant reitera el seu desacord en l'escrit de data (...) i al·lega que va anar a la mateixa botiga i que es van negar a acceptar la devolució.

Segons consta a les actuacions, les dues parts es van reunir el (...) i aquell dia el reclamant va portar a la reunió el dispositiu adquirit. La part reclamada indica que el terminal objecte de la controvèrsia havia estat usat, fet que va motivar la no admissió del desistiment.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral va comparèixer la part reclamada amb absència de la part reclamant que va excusar la seva assistència en el seu escrit de data (...).

La part reclamada explica que li hagués agradat que assistís la part reclamada per tal de poder aclarir els fets que la part reclamant esmenta en els seus escrits en què explica el mal tracte rebut en la botiga oficial, ja que considera que es tracta de fets molt greus que haurien de poder ser investigats per ser corregits.

La part reclamada considera que no és pertinent retornar les quantitats facturades perquè no els consta que el terminal hagi estat retornat.

A pregunta del Col·legi arbitral la part reclamada explica que el terminal ha estat utilitzat més enllà del termini de desistiment de quinze dies i que tampoc es pot concretar quin ús va fer la part reclamant.

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



## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

VIII. En aquestes actuacions si bé, en principi s'al·lega per la part reclamant i és un fet reco-

negut per la part reclamada l'exercici del desistiment dins del termini legal, el desistiment no arriba a desplegar els seus efectes per la no atenció al client en la botiga física a la que acudeix i pel temps transcorregut fins a la reunió de les parts el (...). La reclamada al·lega que el terminal havia estat usat . Així, es va formalitzar la compra el 26-(...), segons consta acreditat en la factura d'adquisició del dispositiu mòbil i el desistiment el 7-6-2022, concordant amb el reconeixement de la reclamada en correu electrònic de data (...) i de les manifestacions del representant de l'empresa reclamada en l'acte de l'audiència. Les anteriors circumstàncies, sense més concreció i la no presència en la vista de la part reclamant amb la possessió del terminal no ha fet possible que el representant de la part reclamada realitzés una proposta d'oferta i que l'Òrgan arbitral entrés en el fons de l'assumpte per valorar les al·legacions i proves.

IX. Per l'anterior, s'han de donar per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables pel coneixement del conflicte, no sent possible la continuació de les actuacions, restant oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**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 l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables pel coneixement del conflicte, no sent possible la continuació de les actuacions.

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



### LAUDE 45/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en la que la part reclamant manifesta que va realitzar la portabilitat des de l'operadora reclamada el (...) que aquesta li reclama un deute de 1.098,00€ per una facturació posterior a la migració. Afegeix que ha estat inclosa en arxius d'impagament de deutes i ha rebut requeriments de despatxos de gestió del deute cedit. La part reclamant concreta la seva pretensió en l'anul·lació de les factures emeses de forma errònia, l'eliminació de les seves dades dels registres en què hi consti i la notificació per la part reclamada de l'extinció del deute.

La part reclamada va realitzar-li l'abonament de 1.448,46€ i formula reconvençió per import de 214,26€, corresponent a l'import pendent per l'adquisició de dos dispositius mòbils.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre d'entrada de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació al deute de 1.098,00€ que li reclama l'empresa (...).

La part reclamant reconeix que tenia contractat el servei de telefonia amb la citada empresa però que en el mes de (...) va tramitar la portabilitat. Afegeix que l'import que se li reclama correspon a factures posteriors a la data de la migració

La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud justificant de portabilitat de data 16-9-2019, amb la nova companyia, factures del nou operador i correus electrònics de terceres empreses

de reclamació del pagament del deute. S'adjunten els correus electrònics de l'empresa (...), de data (...) i (...) i també el del (...) de (...) que adverteix de la possibilitat de presentació de reclamació judicial.

La part reclamada en el seu escrit de data (...) indica que un cop calculats els imports de les quotes que se segueixen cobrant per la línia (...) fins a (...), s'ha generat un abonament de 1448,46€, que es descompta de l'import que tenia pendent la part reclamada. Conclou que resta per pagar per la reclamant l'import de 214,26€, que correspon a les quotes del pagament aplaçat de dos terminals telefònics: Iphone X i Samsung Galaxy S9+.

La part reclamant en el seu escrit de data (...) accepta la darrera al·legació realitzada per l'empresa de data (...) i reconeix el deute que manté de 214,26€, corresponent a les quotes pendents de pagament aplaçat dels terminals Iphone X i Samsung Galaxy S9+. Manifesta la seva voluntat de realitzar el seu pagament a la part reclamada. A més, afegeix que requereix, com a petició de la seva reclamació, que la part reclamada declari que està al corrent de pagament i que realitzi les gestions per donar-li de baixa dels arxius de morositat en que consti inscrit. Finalment, reitera que realitzarà el pagament de 214,26€ corresponent a les quotes pendents pels terminals adquirits.

La part reclamada en escrit de data (...) al·lega que per error, el sistema de facturació ha efectuat un ingrès a la part reclamant de 349,99€ de l'abonament realitzat de 1.666,72€, enlloc d'anul·lar el deute. Conclou que queda el deute pendent de pagament en 564,24€, que integra 349,99€ ingressats per error i 214,26€ de pagament a termini dels dos terminals. Finalment, en l'escrit de data (...) es reiteren les anteriors al·legacions i es sol·licita reconvençió.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada que ha presentat les seves al·legacions per escrit.

La part reclamant exposa detalladament els fets i les nombroses incidències succeïdes amb la part reclamada, tal i com consta en els escrits aportats anteriorment i que obren en l'expedient.

La part reclamant es queixa del tracte rebut pel servei d'atenció al client de la part reclamada, afirma que inclús li van arribar a penjar una trucada.

La part reclamant també exposa que la part reclamada la va inscriure en un registre de morositat i que pel fet de figurar en aquest fitxer va haver de satisfer un crèdit amb un tipus d'interès del 19% d'interès, quan en una situació normal li correspondria un interès de tan sols un 5%.

La part reclamant exposa que la seva pretensió és pagar les quantitats pendents de pagament dels dos dispositius que ha usat, però no la resta de càrrecs que li reclama la part reclamada. També sol·licita que li notifiquin que està al corrent de pagaments i que les seves dades siguin eliminades de qualsevol registre de morositat al qual hagi pogut estar inscrita per la part reclamada.

La part reclamant reconeix que ha rebut l'ingrés de 349,99€ però entén que es tracta de quantitats retornades correctament ja que la part reclamada ha realitzat diversos càrrecs de 20€ per un error imputable a la part reclamada en el moment en què va realitzar un trasllat dels comptes a una altra entitat bancària, i a més, se li ha facturat per serveis que no van ser prestats.

La part reclamant afirma que quan va donar de baixa els serveis amb la part reclamada va contractar amb altres companyies de telecomunica-

cions fins a la que li presta servei actualment, que considera que és la que li pot oferir a la seva finca un servei de telecomunicacions complet i adequat.

La part reclamant vol deixar constància del descontentament amb el servei prestat per la part reclamada i sol·licita que, en cas que es desestimï la seva reclamació es pugui dur a terme un fraccionament dels pagaments.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general



de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi

de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VII. En aquestes actuacions no és un fet controvertit l'adquisició dels dos telèfons mòbils i l'import de 214,26€, per les quotes pendents i de pagament aplaçat. A més, la part reclamant ha manifestat el reconeixement i la quantia, coincident amb la part reclamada, en el deute pendent dels dispositius i la seva voluntat de pagar aquest import pels dos terminals adquirits: un Iphone X i un Samsung Galaxy S9+.

Per altra banda, de la successió dels tràmits que figuren en l'expedient es comprova que la part reclamada no realitza una facturació clara ni precisa, sense qualitat detallada, no fonamentant-se ni aportant-se justificació documental desglossada amb suficiència probatòria. L'anterior, en relació a les emissions de factures amb posterioritat a la migració el setembre de 2019 i fins a (...), els càlculs que produeixen l'abonament primer de 1.448,46€ per descomptar l'import pendent, que després es xifra en 1.662,72€, argumentant-se l'ingrés erroni de la quantitat de 214,26€. Ateses les anteriors circumstàncies que concorren en aquest expedient, s'ha de concloure que la facilitat probatòria i la càrrega de la prova pivota en la posició processal de l'empresa reclamada.

Finalment, la part reclamada formula reconvençió i demana una quantitat, que de ser estimada mitjançant laude, permetria l'execució de la reclamació de quantitat amb un pressupòsit de motivació inexistente, com si estigués determinada una quantitat líquida, vençuda i exigible. Aquesta determinació inequívoca no ha estat possible establir-la en les actuacions d'aquest

expedient, ni per tant, es pot elevar a rang de documents mercantils atesa la manca de qualitat de la facturació realitzada i l'absència de justificacions complementàries, en el sentit de l'article 812 de la Llei d'Enjudiciament Civil.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit que es declari que només té pendent de pagament a la part reclamada l'import total de 214,26€,

**REQUERIR** per l'anterior, a la part reclamant que procedeixi a l'ingrés de l'import de 35,71€/mes durant els sis mesos següents a la notificació d'aquest laude en el compte bancari de la part reclamada indicat en aquestes actuacions per la reclamada fins a completar la satisfacció del deute total.

**DESESTIMAR** la reconvenió formulada per la part reclamada.

**REQUERIR** a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels registres de morositat, en cas de constar inclosa.

**REQUERIR** a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operador reclamat una vegada ingressats tots els pagaments fraccionats i/o hagi completat la satisfacció íntegra del deute de 214,26€.

**REQUERIR** a la part reclamada que a la finalització del pagament de la quantitat total de 214.26€ es notifiqui a la part reclamant que es

troba al corrent de pagaments i dels que se'n derivin d'aquesta reclamació.

**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 al Client de la part reclamada.



### LAUDE 54/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, quan a l'any (...) un comercial va oferir a la part reclamant una promoció per pagar menys pels serveis que tenia contractats, amb la qual milloraria el servei de fibra de 300 Mb, incrementant la velocitat per transferir dades a 600 Mb. Després d'aquesta renovació en el servei no es va produir la cancel·lació dels anteriors contractes i es contractaren amb les dades del reclamant i en el seu compte línies de telèfon de persones desconegudes amb portabilitat des d'una altra operadora.

La part reclamada contesta les al·legacions amb un detall de contractes, manifesta l'intent de contactar amb la part reclamant i que no s'han pogut verificar tots els serveis que té actius. La part reclamada identifica en els seus escrits les línies migrades de tercers, a càrrec del reclamant i amb el nom de a qui corresponen.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a que la part reclamada, des de (...), li està facturant mensualment imports a cada domicili on té contractat el servei. Explica que se li factura per serveis que desconeix i per altres serveis que no va voler quan es va formalitzar el contracte per millorar a 600 Mb la velocitat de dades. La part reclamant indica que ha tingut problemes per actualitzar el seu número de NIE. L'anterior número de NIE corresponia a la

seva anterior estada a Espanya,. La part reclamant presenta les factures i els comprovants de pagament del període des (...) fins a (...), per un import total de 3.104,76€.

L'empresa reclamada en el seu escrit d'al·legacions de data (...) comunica els serveis que té actius la part reclamant, indica que s'ha intentat posar en contacte amb la part reclamant però que ha estat impossible, i per tant, es dona per vàlida la informació contractual. La part reclamada adjunta els contractes que li consten tant amb el nou NIE (...).

La part reclamant en el seu escrit de data (...), al·lega la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, indica que els contractes (...) es facturen a la mateixa factura com (...) (contracte no aportat per la part reclamada i en el que consta una adreça antiga de (...) i el NIE (...), que és el de la seva anterior estada al país), que el contracte (...) presentat per la part reclamada només té dues pàgines i no es poden conèixer els serveis contractats.

Els contractes amb data (...) no van ser signats per la part reclamant. El contracte (...) no es correspon el presentat amb el proporcionat al client i en el que es presenta s'indiquen uns números de mòbil que no apareixen al proporcionat al client, aquests números de mòbil no són de la part reclamant. El contracte (...) no es correspon amb el facilitat al client i en aquest també apareixen dades de persones desconegudes per la part reclamant. El contracte (...) refereix serveis de números de telèfon i de persones desconegudes per la part reclamant.

En l'escrit presentat, el reclamant autoritza a la lletrada (...), col·legida 45019 del ICAB i amb DNI (...) perquè el representi.



## AUDIÈNCIA

La part reclamant detalla que la seva pretensió és que es corregeixin les seves dades, que ja ha intentat fer-ho en diverses ocasions, en relació als contractes i les factures i sense èxit. També, demana poder tenir accés al portal de clients d'internet de la part reclamada per poder comprovar els contractes i les facturacions. Finalment, demana que es donin de baixa els contractes no conformes, se li retornin els imports pagats indegudament i es cobreixin les despeses que aquesta situació li ha provocat.

La part reclamant presenta les factures, proporcionades per la part reclamada, del període d'abril de (...) i les còpies dels contractes també proporcionats per la part reclamada així com l'oferta a la que es va acollir quan va signar els contractes, de 79,99€ al mes (amb una penalització, si es donava de baixa abans de 12 mesos, de 150,00€ màxim i del descompte per fidelització d'un màxim de 198,34€).

El reclamant reitera la seva pretensió que es modifiquin les seves dades i que sigui identificat amb el seu nou NIE vigent; que se li doni accés a la pàgina web per poder accedir a les seves dades contractuals i de facturació i que s'anul·lin els contractes de (...) que contenen mòbils que no són del reclamant i que també inclouen serveis mai contractats. A continuació, indica que el seu telèfon és el (...).

La part reclamant aporta en l'acte de l'audiència els càrrecs bancaris dels seus pagaments i la relació de les despeses facturades. S'examinin aquests per l'Òrgan arbitral i s'incorporen a l'expedient.

La part reclamant manifesta que fins el mes de (...) paga una mitjana de 150 euros pels tres domicilis i que des de (...) fins a l'actualitat

ha pagat un total de 5.635,87 euros i que és desproporcionat perquè resulta al voltant de 469,65 euros al mes, de mitjana. Així, la part reclamada ha reiterat que el preu del servei seria entorn a 150€ pels tres domicilis i ha mostrat que el número (...) és el que fa servir i una aproximació de contracte seria l'identificat com (...).

A continuació, aporta els comprovants de pagament i el llistat de les factures. La part reclamant reitera que la seva pretensió és que se li retornin els diners cobrats de més, des de (...) a l'actualitat.

La part reclamant explica que l'origen d'aquesta controvèrsia es data al mes de (...), que és quan li van oferir millorar les condicions dels serveis que tenia contractats, però que li van fer contractes nous on apareixen serveis que no tenia i que no vol, Senyala també els números de telèfons mòbils que no són seus i que ha identificat en els seus escrits la part reclamada com a provinents de portabilitats i amb nom de tercers. Afegeix que són diferents els contractes que ha proporcionat al reclamant per la reclamada dels presentats en les al·legacions.

La part reclamant creu que els contractes que són correctes s'identificarien com (...), però, que no ho pot assegurar per no poder tenir accés a la pàgina web de la reclamada.

El reclamant respon a pregunta del Col·legi arbitral que quan ha intentat donar de baixa els serveis, la part reclamada li ha indicat que a l'estar oberta una reclamació no podien causar baixa i que quan no ha pagat la reclamada li ha tallat el servei.

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



## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, que aprovà la Carta de drets de l'usuari de serveis de les comunicacions electròniques.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; Complementen aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors, els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VII. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VIII. En aquestes actuacions la part reclamada aporta documentació que no prova les condicions ni la regularitat contractual aplicable en el procés de facturació ni cap detall clar i cert que identifiqui amb un desglossament precís els ele-

ments descriptius necessaris dels paquets de serveis contractats: les seves característiques, condicions i preus.

Per l'anterior, es pot concloure un incompliment de les normes mínimes de diligència i professionalitat de la part reclamada en les seves fases de contractació, facturació i de serveis d'atenció al client i de reclamacions, al no ser atesa ni la més bàsica i essencial esmena sol·licitada, com és l'enregistrament i l'actualització del NIF de la part reclamant. L'anterior, va vulnerar totalment l'accessibilitat de la part reclamant al sistema de la pàgina web pels clients, la transparència de la relació jurídica de les parts i l'exercici dels seus drets.

El reclamant no ha pogut disposar de la informació del sistema informàtic de la reclamada per motivar la seva reclamació ni ha pogut obtenir l'eliminació dels serveis superflus no necessaris ni l'elemental baixa de les línies que no corresponen amb la seva titularitat

Sent la necessitat de concreció, claredat i senzillesa un requisit ineludible per complir amb suficiència amb el dret d'informació del consumidor. En conformitat amb el que estableix l'article 62.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, que aprovà el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que determina que la voluntat de contractar s'ha de manifestar de manera inequívoca i en relació als articles 1.261 i següents del Codi Civil.

Per altra banda, la part reclamant, amb bona fe, ha reconegut que ha disposat de la prestació dels serveis de telefonia i de dades i que els ha fet servir, però que no els ha pogut quantificar amb precisió per no tenir accés a la pàgina web de la reclamada per la codificació errònia del NIF i per la no aportació de la documental per la reclamada, a qui correspon la càrrega de la prova sol·licitada.

De l'examen de la documentació aportada per la part reclamada, atès que el consentiment és un element essencial del contracte i sense el qual el negoci jurídic és nul de ple dret, en aquesta reclamació s'ha de concloure que el reclamant té dret al reintegrament dels cobraments indeguts que deriven sense base contractual. En conseqüència, la reclamada haurà d'ingressar l'import dels càrrecs indeguts per considerar que excedeixen l'import de consum reconegut com a prestat i ajustat a serveis efectius gaudits per la part reclamant.

Així, com a mostra de les irregularitats contractuals que concorren, consta a les actuacions el document "resum de contracte" (...), de data (...), aportat per la part reclamada i en el que figuren dues línies de telefonia mòbil provinents d'Orange i a nom d'una altra persona i el document "resum de contracte" (...), de data (...), aportat per la part reclamada de dues línies de telefonia mòbil provinents (...) i a nom d'una altra persona. A més, el document aportat de certificació de signatura del contracte no identifica ni identifica amb claredat i certesa la correlació del document signat amb el document aportat.

La decisió del consumidor s'ha de fonamentar en una informació veraç, a la que l'usuari no ha tingut accés en aquest cas, no havent-se complert amb els requisits d'informació, no havent per tant, la concreció, claredat i senzillesa que permetin el just equilibri de les prestacions, com ha estat evidenciat amb l'excés de facturació de serveis, que no utilitza l'usuari i vinculats a tercers provinents de migracions .

No hi ha hagut una relació recíproca de lleialtat de les conductes entre les parts, perquè si bé la part reclamant ha satisfet els imports reclamats per garantir la continuïtat en el servei, la part reclamada no ha procedit a corregir ni ajustar la facturació a la prestació de servei necessària pel reclamant.



No s'ha observat per la reclamada la mínima correcció de les dades d'identificació en els documents mercantils de contractació i facturació, no s'ha identificat en el sistema informàtic el NIE de l'interessat, amb les fatals conseqüències de no poder-se consultar la contractació i facturació. També ha resultat il·lustradora la presència de línies de tercers procedents d'una portabilitat des (...) que integren la facturació del reclamant.

Per l'anterior, es conclou que no hi ha hagut la necessària simetria d'obligacions recíproques ni reciprocitat entre les parts, per incompliment de la part reclamada, en desacord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa que preceptua l'art 2 del Codi de Comerç.

Del conjunt de les proves aportades en aquest expedient, no hi ha un ajustament de compliment dels principis de veracitat i objectivitat, induint a confusió la informació compresa en la contractació i facturació, en el sentit que determina l'article 211.3 del Codi de Consum de Catalunya.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import total i per tots els conceptes de 4.135,87€.

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

**REQUERIR** a la part reclamada que en el termini de quinze dies hàbils des de la notificació

d'aquest laude atengui i li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic necessari, per part dels serveis tècnics, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada als efectes de que:

- Permeti a la part reclamant tenir la documentació contractual de la prestació dels serveis que precisa, contractats de manera òptima i ajustats a la seva necessitat, donant de baixa els serveis que no utilitza.
- Es corregeixen les dades de l'usuari i de la seva facturació i que la relació de servei sigui identificada amb el número del seu NIE vigent, que és el coincident amb el referenciat en l'encapçalament d'aquest laude.
- Que l'usuari tingui accés a la pàgina Web per tenir coneixement dels serveis prestats i la facturació mitjançant el seu número de NIE vigent i actualitzat.

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit de que la part reclamada haurà d'anul·lar els contractes que no corresponen a serveis del reclamant i la facturació posterior a (...).

La facturació que es generi a continuació del mes de (...) haurà de ser revisada i coincident amb el contracte de serveis que s'ajusti a les necessitats de la part reclamant, havent-se d'eliminar els serveis que no són seus i els que no desitja i sense la inclusió d'altres conceptes, despeses i penalitzacions per incompliments de permanència que no consenti de forma expressa.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat mencionada de 4.135,87€ en el mateix compte bancari on s'efectua el càrrec de les factures, en el termini de 15 dies hàbils següents a la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de vint dies hàbils següents

a la notificació d'aquest laude l'import resultant de la nova facturació a aquest Òrgan arbitral.

**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 al Client de la part reclamada.

**INFORMAR** que si es considera que en la contractació es va produir un engany o estafa, es pot presentar reclamació davant l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya - Servei de Inspecció i Control de Mercat de la Subdirecció General de Disciplina de Mercat -. L'anterior, per si es considera que els fets poden ser objecte d'inspecció, de conformitat amb allò establert a l'article 7.1.e) del Decret 242/2005, de 8 de novembre, de desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana de Consum.

## LAUDE 57/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal Iphone 13 a la reclamada, signant un contracte de compravenda a terminis, i que els telèfon es va entregar a una altra persona sense la seva autorització. Sol·licita es declarar l'incompliment contractual de la operadora amb resolució del contracte de compravenda a terminis i la vigència del contracte dels serveis contractats, s'anul·lin les factures, cancel·lant tots els imports relatius als terminals i despeses per devolució o reclamació d'impagats, el reemborsament dels 7,50€ que va pagar per enviar un correu certificat a la reclamada, una indemnització per danys morals de 800€ i les costes de l'advocat en la quantitat de 199€. La part reclamada al·lega que s'ha anul·lat el pagament a terminis dels terminals per import de 622,33€ i altres abonaments que s'han utilitzat per minorar l'import pendent de pagament, restant per pagar 150,75€ pels que formula reconvecció.

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 (...), manifesta que va comprar un terminal Iphone 13 blanc a la reclamada formalitzant un contracte de venda a terminis i també un altre de servis mòbil, fibra, fixe i TV el (...).

Exposa que no li arribava el terminal i finalment la reclamada la va informar que ja constava com entregat, el dia (...), i al justificant d'entrega consta una persona que no era la reclamant amb un altre NIF.

Al·lega la reclamant que, a les condicions generals del contracte amb la reclamada, aquesta



estableix que la comanda només podia ser recollida pel titular que figuri i que l'operadora ha incomplert les seves pròpies condicions entregant els terminals a una persona diferent, i més tenint en compte l'elevat valor de la compra.

La reclamant manifesta que després de nombroses reclamacions sense que la reclamada donés una resposta, va retornar els pagaments de les factures que contenien un càrrec del terminal que no va rebre i, finalment, la reclamada li ha suspès el servei per manca de pagament amb missatges i trucades amenaçant amb una tallada definitiva.

Sol·licita que es tingui per presentada reclamació prèvia a la reclamada de la que no va tenir resposta, que es declari l'incompliment contractual de l'operadora amb resolució del contracte de compravenda a terminis i la vigència del contracte dels serveis contractats.

Demana també que la reclamada anul·li les factures, cancel·lant tots els imports relatius als terminals i despeses per devolució o reclamació d'impagats i els de reactivació de la línia generats per la suspensió injustificada practicada per la reclamada. La reclamant accepta pagar els conceptes i imports que detalla de les factures objecte de reclamació.

Afegeix la reclamant que sol·licita el reemborsament dels 7,50€ que va pagar per enviar un correu certificat a la reclamada, que no contactin més amb ella per reclamar quantitats pendents de pagament i demana també una indemnització per danys morals de 800€ per les amenaces rebudes i la suspensió del servei i les costes de l'advocat que l'ha assessorat en la quantitat de 199€.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), al·lega que s'ha anul·lat el pagament a terminis del terminal per import de 622,33€ i que aquest

import s'ha destinat a anul·lar les quotes pendents de pagament i la resta, 35,83€, corresponents a les dues quotes que ha pagat la reclamant (17,25€ per dos) i el cànon digital 1,33€ s'ha utilitzat per minorar el deute pendent. Exposada la reclamada que ha anul·lat el compromís de permanència associat al terminal i que han fet un abonament de 20€ per les despeses de devolució del rebut de la factura de data (...), que també s'ha utilitzat per descomptar de l'import pendent.

Considera la reclamada que no procedeix cap altre abonament per altres conceptes i formula reconvençió per la quantitat de 150,75€ de les factures de (...) i (...).

Informa la reclamada que les dades personals de la reclamant han estat excloses de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en el que hagués pogut estar inclòs per la reclamada.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició inicial.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitralment la part reclamant exposa, de forma detallada, no només les circumstàncies respecte a la compra i no entrega del terminal adquirit sinó les posteriors reclamacions al servei d'atenció de la reclamada no ateses, reiterats errors en la facturació, les múltiples trucades rebudes en reclamació d'impagats, suspensions de la línia telefònica, injustificats, etc.

La reclamada, en les seves al·legacions, es limita a manifestar que s'ha procedit a anul·lar el pagament a terminis del terminal per import de 622,33€ i que la quantitat pagada per la reclamant (35,83€) corresponen a dues quotes i cànon digital s'ha utilitzat per minorar deute pendent, igual que els 20€ cobrats per despeses de devolució de rebuts. Amb aquest fet, de forma implícita, la reclamada està reconeixent el seu error en el moment de la entrega del telèfon mòbil.

De fet, la pròpia reclamada fa advertència de la necessitat de verificar la identitat del desti-



natari, establint en el full de confirmació de la comanda que només podrà recollir el terminal el titular que figuri en aquest i que, per tant, haurà d'acreditar-se amb el document d'identitat pertinent.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment contractual per part de la reclamada i manca de qualitat en el moment de l'entrega del terminal (objecte principal del contracte de compravenda a terminis), en no tenir la diligència mínima exigible de verificar la identitat del destinatari sobretot atès l'elevat import del bé adquirit. També es denota una manca de qualitat en el servei de facturació així com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant, incloent fins i tot un enviament per correu postal certificat.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat

que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a rescoldre el contracte de la compra a terminis del telèfon mòbil Iphone 13, de data (...), sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya.

Per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts i la part reclamada ha de procedir a rectificar totes les factures emeses anul·lant qualsevol càrrec corresponent a la compra del terminal, així com qualsevol despesa facturada per gestió de reclamació, despeses de devolució, reactivació de la línia i altres derivades del present expedient.

La part reclamant ha manifestat la seva voluntat de mantenir vigent el contracte de servei mòbil, fibra, fixe i TV, subscrit amb la reclamada en data (...).

VI. Respecte a la compensació econòmica sol·licitada per la part reclamant, pel Tribunal Suprem, els danys morals poden ser objecte de reclamació a l'àmbit de les relacions de consum, encara que "el dany moral objecte d'indemnització es fonamenti en la responsabilitat extracontractual de l'article 1902 del Codi civil" (sentència 406/2013, de 18 de juny de 2013). En l'àmbit específic de les comunicacions electròniques, la reclamació de danys morals no resta exclosa per l'article 18 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en establir que: "los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007".



Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angouxa, la sensació anímica d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

En les presents actuacions arbitrals, 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, enviament postal d'escrius i correus electrònics, cobraments indeguts, el neguit i l'angoixa per trucades amb to amenaçant i per la possibilitat d'haver estat inclosa en un fitxer d'incompliment d'obligacions dineràries i finalment, la suspensió del servei de telefonia en diversos períodes.

Això obliga la part reclamada 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 quantitat de tres-cents cinquanta euros (350€).

Paral·lelament, la reclamada abonarà a la reclamant la quantitat de 7,50€, cost del correu certificat enviat a la operadora i que s'ha acreditat documentalment.

Respecte a la petició d'abonament a càrrec de la reclamada dels honoraris de l'advocat de la reclamant, en la quantitat de 199€, atès que en el present procediment arbitral no és preceptiva la intervenció de lletrat, cal desestimar aquesta pretensió.

VII. Per altra banda, 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 és la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, la reclamada, en el seu escrit de data (...), formula reconvençió per import de 150,75€ (impostos indirectes inclosos) corresponents als càrrecs per quotes i consums de les factures emeses en data (...) i (...) i (...).

Dels càlculs que la part reclamant realitza en el seu escrit de data (...), respecte dels imports de les factures pendents de pagament que sí reconeix li correspon pagar, resulta pràcticament el mateix import, per tant, procedeix estimar la reconvençió.



L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que:

- Queda resolt per incompliment de la reclamada el contracte de compra a terminis del telèfon mòbil Iphone 13, de data (...), sense cap tipus de penalització.
- El contracte de Servei mòbil, fibra, fixe i Tv, subscrit per les parts en data (...) es manté vigent.
- La part reclamada ha de procedir a rectificar totes les factures emeses anul·lant qualsevol càrrec corresponent a la compra del terminal, així com qualsevol despesa facturada per gestió de reclamació, despeses de devolució, reactivació de la línia i altres derivades del present expedient, compensant l'import que resulti a favor de la reclamant amb les quantitats reconegudes pendents de pagament.
- En concepte de danys morals derivats de l'incompliment contractual, la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de tres-cents cinquanta euros (350€) en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude.
- La reclamada abonarà a la reclamant la quantitat de set euros amb cinquanta cèntims (7,50€), en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude, pel cost del correu certificat enviat a la operadora i que s'ha acreditat documentalment.

**ESTIMAR** la reconvençió formulada. La part reclamant haurà de pagar la quantitat de 150,75€ a la reclamant, en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude.

Amb aquest pagament, l'operador reclamat notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que se'n derivin de la present reclamació i la donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

## LAUDE 67/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el paquet de serveis que tenia contractat amb una quota de 62€ integrava 1.000 minuts de trucades internacionals sense cost. Se li va oferir millorar la velocitat del servei de dades, passant de 600 Mb a 1 Gb i amb una baixada del preu de la quota. En el moment de fer aquest canvi, a la botiga física es van adonar que el sistema informàtic li impedia continuar amb la prestació del bonus de 1.000 minuts en trucades internacionals. Aquest servei de trucades internacionals integrat en el paquet de serveis és molt necessari per les relacions socials que deriven de la seva nacionalitat i pel seu treball. La seva pretensió és mantenir la tarifa anterior de 62€/mes i els 1.000 minuts de trucades internacionals gratis i una indemnització de 1.500€ per danys i perjudicis perquè no era del seu interès millorar la velocitat del servei de dades.

La part reclamada al·lega que es va efectuar un canvi de tarifa amb descompte de 22€ durant 18 mesos, en la botiga física de Via Laietana i que el bonus internacional de 1.000 minuts no està integrat en la tarifa, amb una quota total de 69,41€ per tots els serveis. Que a més, paga dos fraccionaments per l'adquisició de terminals, per import total de 6,05€.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació amb l'in-

compliment de l'oferta comercial pactada en una botiga oficial de l'empresa reclamada, (...).

La part reclamant sol·licita el compliment de les condicions pactades, consistents en una tarifa mensual de 62€ per tots els serveis integrats que tenia amb l'anterior contractació, inclosos els 1.000 minuts de trucades internacionals, i una indemnització pels danys i perjudicis causats i per l'estrès que quantifica en 1.500€. La part reclamant adjunta còpia de la reclamació interposada a la part reclamada en data de (...), factures de dates (...) i correus electrònics amb la part reclamada en què se li comunica que la facturació seria la mateixa i una declaració escrita signada i segellada per un empleat de la botiga (...) reconeixent que per error no va quedar inclòs el bonus internacional i que el preu ofert era de 62€ IVA inclòs, i que va ser posteriorment, en el moment de signar, que se li van modificar a un total de 69€, IVA inclòs.

L'empresa reclamada en el seu escrit d'al·legacions de data (...) afirma que una vegada realitzades les comprovacions oportunes comuniquen que en data (...) realitzen un canvi de tarifa de (...) a (...) aplicant un descompte durant 18 mesos de 22€, quedant exclosa del contracte la línia addicional (...), que queda amb la tarifa (...) amb quota de 11,21€, sent el total dels serveis contractats de 69,41€. L'empresa reclamada fa constar també que el bonus internacional no està inclòs en la nova tarifa contractada.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i manifesta la seva voluntat de continuar amb el procediment d'arbitratge.

La part reclamant presenta un escrit registrat en data (...) sol·licitant que l'audiència sigui presencial o a través de videoconferència.



## AUDIÈNCIA

La part reclamant afirma que és client de la part reclamada des de fa molt anys, concretament des de (...) i que sempre acostumava a contactar amb la part reclamada telefònicament amb anterioritat a que transcorri un any del contracte. Explica que a la (...) es va trobar un càrrec a la factura per un servei contractat a través de la botiga que ell no havia sol·licitat, i que es va tractar d'un error de la part reclamada que va rectificar. El (...) es va posar en contacte amb la part reclamada, concretament amb la persona que li havia solucionat el problema anterior per tal de realitzar la nova contractació mantenint les condicions anteriors. Explica que la part reclamada li va comunicar que gaudiria dels mateixos serveis i les mateixes condicions per un import de tan sols 2€ superior al que tenia contractat anteriorment.

La part reclamant exposa que, sobtadament, la persona de contacte amb la part reclamada va deixar de treballar per a l'empresa i, en aquest punt, la part reclamada li va comunicar que havia d'acudir a la botiga de (...) on va ser atès pel responsable. Afirma la part reclamant que aquesta persona va corroborar totes i cadascuna de les seves afirmacions i aquesta darrera persona, en l'actualitat tampoc treballa a la botiga de la part reclamada. La part reclamant aporta document extret de la pàgina web LinkedIn on apareix informació de la relació laboral d'aquesta persona amb la reclamada en aquell període que és objecte de reclamació. Que va realitzar el tràmit corresponent de la nova contractació amb les mateixes condicions que li oferien, però es va trobar que li havien pujat el preu, i a més, ja no disposava dels 1.000 minuts per trucades internacionals, ni tampoc d'altres serveis que també ha de pagar i que abans estaven inclosos en la tarifa, com és el cas del servei de TV. Assegura que anteriorment pagava 62€ al mes i actualment està pagant 75,25€.

La part reclamant reitera que la part reclamada li va comunicar que mantindria les mateixes condicions. Afirma també que realitzava moltíssimes trucades internacionals i que actualment ha de recórrer a plataformes amb pitjor qualitat de so per comunicar-se. Explica que en aquests mesos se li ha causat un perjudici a més d'estress, i pèrdua de temps en la reclamació que no ha servit de res, a més d'un perjudici econòmic que també diu haver patit.

La pretensió de la part reclamant consisteix en el retorn de la diferència entre els 75,25€ que ha pagat des de (...) i els 62€ que li van dir que hauria de pagar. A més reclama una indemnització de 1.500€ per danys i perjudicis i 400€ en concepte de despeses, i en cas de no ser possible restablir els serveis, reclama una indemnització de 4.000€ i mil minuts mensuals en trucades internacionals.

A pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant explica que no pot aportar cap comprovant del dany econòmic causat, però assegura que li ha dificultat molt a l'hora de desenvolupar la seva feina i que ha pogut danyar la seva imatge professional, insistint novament amb el temps perdut i l'angoixa causada.

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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material,

resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, que aprovà la Carta de drets de l'usuari de serveis de les comunicacions electròniques.

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 subminist-

rament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; Complementen aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors, els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VII. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospendre el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VIII. L'article 123-6.2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació als articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que els hi corresponen com adquirents de béns o serveis, especialment en quant a la conformitat i garantia dels béns de naturalesa duradora.

IX. En aquestes actuacions, consten aportats pel comercial de la franquícia integrada en l'esfera comercial de la part reclamada: El correu



electrònic de data (...) en el que es demana disculpes per l'error ocasionat en la franquícia de (...) i s'obsequia amb uns "Samsung Galaxy Buds 2". L'escrit a mà, signat pel senyor (...) i amb el segell de l'empresa (...), en el que es descriu que "Es confirma el succeït al client, que es va anul·lar per equivocació el bonus internacional (1.000 minuts); el preu del mes posava 62€ i al signar se li va modificar a 69€. Que s'haurien d'haver mantingut els mateixos serveis però al signar es van modificar els serveis i la TV va passar de ser gratuïta a cobrar-se 9€."

La part reclamada aporta documentació que no prova amb suficiència les condicions ni la regularitat i qualitat contractual aplicable en el procés de facturació ni cap detall clar i cert que identifiqui amb un desglossament precís els elements descriptius necessaris dels paquets de serveis contractats: les seves característiques, condicions i preus.

Per l'anterior, es pot concloure un incompliment de les normes mínimes de diligència i professionalitat de la part reclamada en les seves fases de comercialització, contractació, facturació i serveis d'atenció al client i reclamacions, al no ser atesa ni la més bàsica i essencial esmena sol·licitada, com és que en el procés de renovació de la tarifa i característiques del paquet no va permetre aturar la novació contractual que es va engegar amb una informació errònia o insuficient.

En el marc de l'esfera de la part reclamant, amb bona fe, s'ha reconegut l'error informatiu, material o tècnic en el processament de la novació contractual que no va fer possible la retroacció a les característiques i condicions anteriors del paquet de serveis.

Sent la necessitat de concreció, claredat i senzillesa un requisit ineludible per complir amb suficiència amb el dret d'informació del con-

sumidor. En conformitat amb el que estableix l'article 62.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, que aprovà el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que determina que la voluntat de contractar s'ha de manifestar de manera inequívoca i en relació als articles 1.261, 1.265 i següents del Codi Civil, en relació al consentiment prestat per error en la botiga franquiciada en data 15-2-2023

La part reclamada no ha fet aportació de la documental, de forma clara i amb desglossament precís, que li correspon per la seva posició en relació a la càrrega de la prova i la facilitat probatòria. A més, el document aportat de certificació de signatura del contracte no certifica ni identifica amb claredat ni certesa la correlació del document signat amb el document aportat.

De l'examen de la documentació aportada per la part reclamada, atès que el consentiment és un element essencial del contracte i sense el qual el negoci jurídic és nul de ple dret, en aquesta reclamació s'ha de concloure que el reclamant té dret a mantenir les condicions contractuals anteriors a la novació del contracte que es va produir en data (...).

Per l'anterior, s'hauran de restaurar amb els mitjans i el suport tècnic i informàtic que siguin necessaris les característiques i condicions de l'anterior contractació, amb especial consideració al manteniment del bonus mensual de 1.000 minuts de trucades internacionals i la integració del servei de TV en el preu, re-calculant-se les factures posteriors al (...), fent l'abonament que pertoca.

La decisió del consumidor s'ha de fonamentar en una informació veraç, a la que l'usuari no ha tingut accés en aquest cas, no havent-se complert amb els requisits d'informació, no havent per tant, la concreció, claredat i senzillesa que permetin el just equilibri de les prestacions, com

ha estat evidenciat, amb la desaparició d'una prestació de servei de trucades internacionals, que per la part reclamant integrava la causa del contracte, en el sentit de l'article 1.274 del Codi Civil.

No hi ha hagut una relació recíproca de lleialtat de les conductes entre les parts, perquè si bé en l'àmbit de comercialització de la part reclamada es detecta l'error i es demanen disculpes reiterades, en nivells organitzatius superiors no es pot frenar el procés de novació contractual ni pels departaments de la matriu de la reclamada, que no aconsegueixen una solució finalista i resoluciva de la reclamació.

Per l'anterior, es conclou que no hi ha hagut la necessària simetria d'obligacions recíproques ni reciprocitat entre les parts, per incompliment de la part reclamada, en desacord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa que preceptua l'art 2 del Codi de Comerç.

X. L'abordatge de l'intent de solució de l'error informatiu de canvi de les condicions de contractació, principalment, amb pèrdua del bonus mensual de 1.000 minuts de trucades a l'estranger ha causat al reclamant estrès i angoixa, li ha ocasionat una dedicació en temps en les reclamacions, li ha dificultat desenvolupar la seva feina d'advocat exercint amb relacions internacionals, que manifesta que li ha pogut danyar la seva imatge professional al haver d'utilitzar plataformes alternatives sense la qualitat ni disponibilitat de la telefonia.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (Sentència del Tribunal Suprem de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En aquestes actuacions l'Òrgan arbitral el fonamenta en les decisions operatives de les parts amb el suport dels serveis tècnics oficials i departament post-venta.

La desatenció dels departaments d'atenció al client, post-venta, de qualitat i manca de suport de serveis tècnics i informàtics en la tramitació de la informació errònia d'un canvi de tarifa és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els principis bàsics de les relacions contractuals, que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre la lleialtat d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no és concordant amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, que estableix l'article 2 del Codi de Comerç.

L'anterior, determina l'obligació de la part reclamada d'indemnitzar a la part reclamant pels danys morals derivats del seu procedir il·legítim, entesos tals danys, d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i l'impacte emocional, entre d'altres la sentència del Tribunal Suprem de 22-2-2001. En aplicació de l'anterior, aquest Òrgan arbitral determina quantificar prudencialment aquests danys morals en 600€.

Del conjunt de les proves aportades en aquest expedient, no hi ha un ajustament de compliment dels principis de veracitat i objectivitat, induint a confusió la informació compresa en la contractació i facturació, en el sentit que determina l'article 211.3 del Codi de Consum de Catalunya.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tèc-



nic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del paquet de serveis i condicions de contractació anteriors a la novació contractual de data (...), en un termini màxim de 30 dies des de l'endemà de la notificació del present laude.

**ESTIMAR** en part la reclamació en el sentit que la part reclamada ha d'anul·lar les factures posteriors al (...) i substituir-les per les que corresponen a les condicions, característiques i serveis del contracte anterior a aquella data, bonificant la diferència de l'import que correspongui.

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 600€ en concepte de danys morals que seran ingressats en el compte bancari on s'efectuen els càrrecs de les factures, en el termini de quinze dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no constar acreditades ni fonamentades.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció que se li ha prestat.

## LAUDE 68/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar uns serveis amb una tarifa de 50€ mensuals i la reclamada hi ha mesos que li ha facturat un import superior i que després d'haver fet la portabilitat li reclama factures que no corresponen per serveis que ja està facturant el nou operador. Sol·licita l'anul·lació de les factures objecte de reclamació amb consums que no corresponen i que se li proporcioni el codi de devolució dels routers. La reclamada al·lega que el reclamant va demanar la portabilitat de les dues línies mòbils però que no té constància de la sol·licitud de baixa del servei de fibra i línia de telefonia fixa, que s'ha generat una penalització per compromís de permanència i formula reconvençió per import de 142,88€.

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 (...), manifesta que el (...) va demanar la portabilitat a un altre operador i que la reclamada li està reclamant una factura de desembre tot i que ja no tenia servei i ja li facturava la nova companyia.

Exposa que inicialment va contractar una tarifa de 50€ mensuals per sempre i que alguns mesos la reclamada ha incomplert facturant imports superiors.

Sol·licita l'anul·lació de les factures objecte de reclamació amb consums que no corresponen i que se li proporcioni el codi de devolució dels routers.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), manifesta que el reclamant va demanar la por-



tabilitat de les dues línies mòbils en data (...), però que no tenen constància de la sol·licitud de baixa del servei de fibra i línia de telefonia fixa i que el reclamant no aporta prova al respecte.

Exposa la reclamada que la petició de portabilitat d'una part del servei convergent no produeix la baixa de la resta de serveis actius i que en el cas en que es produeix la baixa del servei mòbil, si el client no s'acull a alguna tarifa, es factura amb una tarifa de característiques similars a la de la part fixa del servei.

Informa la reclamada que el reclamant va acceptar un descompte que comportava 12 mesos de permanència amb una penalització màxima en cas de baixa anticipada de 120€ més IVA i per tant les factures son correctes i formula reconvençió per import de 142,88€.

La part reclamant, en data (...) i (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i afegeix que quan van realitzar el canvi de domicili amb el corresponent trasllat de línia fixa (com havien fet en altres ocasions) la reclamada no va poder servei d'internet i varen anar fins a dos tècnics al domicili sense poder solucionar el problema, motiu pel qual el reclamant es va donar de baixa ja que seu fill teletreballava des de casa i necessitava la connexió.

La part reclamada, en data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors i també ho fa la part reclamada, en data (...), incidint en que va sol·licitar la baixa de tots els serveis contractats per incompliment de la reclamada.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclama-

cions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret



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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals la part reclamant exposa, que quan van realitzar el canvi de domicili amb el corresponent trasllat de línia fixa (com havien fet en altres ocasions) la reclamada no va poder donar el servei d'internet i van anar fins a dos tècnics al domicili sense solucionar el problema, motiu pel qual el reclamant es va donar de baixa ja que seu fill teletreballava des de casa i necessitava la connexió.

De fet, a la gravació que aporta la part reclamada, queda clarament exposada aquesta necessitat i és sota aquesta premissa, de tenir

servei d'internet al nou domicili, que accepta la bonificació en la quota amb un compromís de permanència.

Exposa el reclamant que va sol·licitar la baixa de tots els serveis contractats el (...) i ho acredita aportant les factures de la nova operadora on hi ha coincidència de dates i conceptes i amb el codi de referència proporcionat per la reclamada per a efectuar la devolució dels dos routers.

La reclamada, en les seves al·legacions, manifesta que no té constància de la sol·licitud de baixa del servei de fibra i línia de telefonia fixa i que procedeix l'aplicació de la penalització per incompliment del compromís de permanència. Cal ressaltar que la part reclamada no exposa els motius pels quals no es va poder donar el servei d'internet al nou domicili, ni formula cap al·legació al respecte.

La Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, estableix a l'article 3 entre d'altres, el dret a rebre servei de comunicacions electròniques amb garanties de qualitat i a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis així com el dret a la continuïtat del servei i a rebre una atenció eficaç per part de l'operador.

L'article 10 de la Carta de Drets estableix respecte als processos de canvi d'operador que l'abonat ha de comunicar directament a l'operador d'origen la tramitació de la baixa però que, no obstant l'anterior, la recepció per l'operador d'una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa de tots els serveis associats al servei telefònic identificat a partir del moment en què l'operador d'origen deixa de prestar efectivament el servei.

Paral·lelament l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres

lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment contractual per part de la reclamada i manca de qualitat en la prestació del servei d'internet així com en l'assistència tècnica per resoldre l'avaría. També es denota una manca de qualitat en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuada des pel reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya.

Per tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts i, en cas de no haver-se realitzat encara, proporcionar el codi de devolució dels aparells router.

VI. Per altra banda, 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 es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

L'operador reclama les factures dels mesos de (...) i la de (...), per un import total de 142,88€.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, només correspondria al reclamant pagar la factura del mes de novembre, d'import 58,93€, atès que la portabilitat i baixa es va sol·licitar el (...).

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en dret, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura corresponent al mes de (...) i (...), d'import 46,15€ i 37,80€, respectivament, eliminant també qualsevol càrrec o penalització que s'hagués generat per incompliment del compromís de permanència.

En cas de no haver-se realitzat encara, la reclamada proporcionarà el codi de devolució dels aparells router.

**ESTIMAR** en part la reconvençió formulada, en el sentit que la part reclamant ha de pagar, en els deus dies següents a la notificació del laude, la factura corresponent al mes de (...) d'import 58,93€ per transferència al compte bancari que designa l'operadora en el seu escrit d'alegacions.

L'operador donarà de baixa al reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva inclusió fos derivada d'aquesta reclamació.



### LAUDE 73/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que després de ser client durant 25 anys de la reclamada, provinent de les anteriors empreses i marques subrogades (...) en els processos d'absorció per l'operadora matriu, va haver de fer la portabilitat perquè en un canvi de router no li van respectar una línia independent que tenia reservada pel servei de teleassistència. Posteriorment a la migració a una altra companyia li van continuar girant factures i rebent trucades de reclamació de deute amb advertiments de les conseqüències per morositat. Com a pretensió, demana els danys i perjudicis, els "danys a la salut", no tenir serveis ni deutes pendents i ser exclosa dels fitxers de impagats.

La part reclamada al·lega que ha estat cancel·lat el saldo pendent de pagament al ser anul·lades les factures pendents. Que per l'anterior, no té serveis actius i 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, en escrit presentat a la OMIC de Barcelona en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra l'empresa (...) i manifesta que el (...) va realitzar una portabilitat dels serveis que li prestava l'operadora reclamada a una altra. Que la relació contractual amb la part reclamada va finalitzar després de 25 anys, provinent de les anteriors empreses i marques subrogades (...) en els processos d'absorció per l'operadora matriu. Que el seu descontent va ser degut a un canvi de router, per una avaria de l'antic, que li va

suposar deixar de tenir una línia telefònica independent de la connexió a internet. La reclamant explica que necessita una línia independent per a poder connectar el servei de teleassistència per al seu pare.

En el seu escrit la part reclamant indica que al mes de (...) va tenir un càrrec en el compte bancari de 24,60 euros, del que no se li va enviar la factura, i que al (...) en va rebre un altre de 27,00 euros, també sense factura. La part reclamada va retornar el rebuts.

La part reclamant indica que només ha tingut telèfon mòbil amb una companyia diferent de la que li proporcionava el servei de telefonia fixa i internet. Que anys enrere la part reclamada li va enviar un xip amb dades disponibles per al telèfon mòbil i que va refusar ja que en aquell moment no tenia mòbil.

La part reclamant indica ha rebut trucades reclamant-li les factures impagades, indica que en alguna la van amenaçar d'incloure el seu nom en un fitxer de morosos.

La part reclamada, en l'escrit de data (...), dirigit a la OMIC de Barcelona, formula al·legacions en relació a la reclamació plantejada per la part reclamant. Fa constar que la reclamant, en data (...), va contractar el paquet (...) vinculat a les línies (...). Adjunten còpia del contracte i indicant que s'ha donat de baixa el (...), ja que no consta cap sol·licitud de baixa anterior. S'indica que la part reclamant té pendent de pagament 68,99 euros.

Consten a l'expedient les factures emeses per la part reclamada del període entre (...) i (...) i el contracte entre les parts de data (...).

La part reclamant en escrit presentat en l'OMIC de Barcelona, en data (...) reclama les factures del telèfon mòbil dels mesos de (...) per import

de 24,60€ (juliol) i 27,00€ (...), demana també la factura de (...) d'import de 10,89€.

Indica que la suma de les tres quantitats no és igual a la quantitat que li reclamen de 68,99€. En el mateix escrit, la part reclamant demana el llistat de trucades del telèfon (...) i fa constar que en el nou contracte consta que demana la factura electrònica i que autoritza la utilització de les seves dades, opcions que mai realitza. En aquest escrit adjunta fotografies de la tarja Smart Phone de regal que no va fer servir.

La part reclamada presenta escrit d'al·legacions en data (...) en el que es reiteren les al·legacions anteriors i senyala que el deute de la part reclamant és d'un total de 79,88 euros.

La part reclamant en escrit, dirigit a l'OMIC de Barcelona, de (...) reitera la seva reclamació.

La part reclamada en escrit, dirigit a l'OMIC de Barcelona, de (...), informa de l'anul·lació de la factura (...), d'un import 10,89 euros, quedant el deute en 68,99 euros. S'indica que la línia (...) ha estat activa entre el (...). S'adjunten a aquest escrit les factures del període entre (...) i (...).

La part reclamant en escrit, dirigit a l'OMIC de Barcelona, de data (...) sol·licita que es sotmeti la qüestió a arbitratge.

La part reclamada en data (...) indica que s'ha efectuat l'abonament de 68,99 euros anul·lant el saldo pendent que tenia la part reclamada. Es declara que en aquesta data la part reclamant no té cap servei actiu i que està al corrent de pagament.

La part reclamada en escrit de data (...) ratifica les al·legacions anteriors i explica que el (...) es va realitzar la portabilitat de la línia fixa sense gestionar-se la baixa de la línia mòbil, generant-se factures fins la baixa definitiva el (...).

Finalment, es van realitzar els abonaments per un total de 79,88€, adjuntant les factures i les notes d'abonament.

La part reclamant al·lega el seu desacord en els seus escrits de (...) i reclama que la part reclamada pagui les despeses de 32,72€ de burofax, les despeses de copisteria de les que aportarà justificants i també reclama els "danys en la seva salut", a conseqüència de les seves reclamacions, que li van produir "acceleració del ritme cardíac, pujada de tensió, insomni, ansietat amb increment de menjar i depressió".

### AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

La part reclamant detalla les seves pretensions i aporta les justificacions documentals de les seves despeses generades per les reclamacions, que són registrades d'entrada i incorporades a l'expedient.

La part reclamant quantifica les despeses que li ha suposat aquest procés, que són el cost del burofax enviat a la part reclamada, de 37,72€ segons el tiquet de data (...) presentat en les actuacions, el cost de certificat bancari, de data (...), de 12,10€ i la despesa de copisteria de 2,40€, de data (...). Aporta tiquets de pesatge de farmàcia i informe mèdic de data (...).

A continuació, exposa que demana els danys personals soferts. L'origen del problema va estar en què tenia la línia telefònica independent i que no passava pel router.

Explica que la seva reclamació: "Ha estat un infern, amb insomni, desassossec i angixa i que no va prendre medicació per tractar aquest es-



tat, perquè els medicaments li va anar malament a la seva mare i que va compensar l'angoixa amb el menjar. Que es pesava contínuament a la farmàcia i aporta els tiquets. Que ha tingut problemes d'esquena i dues baixes mèdiques. Que va rebre dos escrits de la reclamada el (...) i que es preguntava "quan deixarien de molestar-la perquè continuaven trucant-la quan s'havia donat de baixa. Que en tot això ha perdut molt temps, amb un tracte poc digne, com a bestiar."

Per això, demana danys i perjudicis per la situació d'ansietat que aquest procés li ha provocat, que li ha portat a un augment de pes i problemes de mobilitat. Reitera i mostra els comprovants de pagament detallats anteriorment, de, el certificat bancari, tiquets de bascula de farmàcia del període (...) i full de visita mèdica del (...).

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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què

han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, que aprovà la Carta de drets de l'usuari de serveis de les comunicacions electròniques.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; Complementen aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usua-

ris i consumidors, els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VII. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VIII. L'article 123-6.2 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació als articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que les persones consumidores tenen dret a ser informades dels drets que els hi corresponen com adquirents de béns o serveis, especialment en quant a la conformitat i garantia dels béns de naturalesa duradora.

IX. En aquestes actuacions, la part reclamada aporta documentació que no prova des de la data de la migració dels serveis, amb suficiència les condicions ni la regularitat i qualitat contractual aplicable en el procés de facturació, ni cap detall clar i cert que identifiqui amb un desglossament precís els elements descriptius necessaris dels paquets de serveis contractats: les seves característiques, condicions ni preus.

Per l'anterior, es pot concloure un incompliment de les normes mínimes de diligència i professi-

onalitat de la part reclamada en les seves fases de comercialització, contractació, facturació i serveis d'atenció al client i reclamacions, al no ser atesa ni la més bàsica i essencial esmena sol·licitada, que no va permetre aturar les reclamacions amb imports diferents, que es va engegar amb una informació errònia o insuficientment clara.

Sent la necessitat de concreció, claredat i senzillesa un requisit ineludible per complir amb suficiència amb el dret d'informació del consumidor. En conformitat amb el que estableix l'article 62.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, que aprovà el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, que determina que la voluntat de contractar s'ha de manifestar de manera inequívoca i en relació als articles 1.261, 1.265 i següents del Codi Civil.

La part reclamada no ha fet aportació de la justificació documental, de forma clara i amb desglossament precís, que li correspon per la seva posició en relació a la càrrega de la prova i la facilitat probatòria.

La decisió del consumidor s'ha de fonamentar en una informació veraç, a la que l'usuari no ha tingut accés en aquest cas, no havent-se complert amb els requisits d'informació, no havent per tant, la concreció, claredat i senzillesa que permetin el just equilibri de les prestacions. Així, els canvis sobrevinguts com a conseqüència de la modificació del router i la necessitat d'una línia independent pel servei de teleassistència, que per la part reclamant integrava la causa del contracte, en el sentit de l'article 1.274 del Codi Civil.

També l'enviament d'una tarja no sol·licitada per ser activada ha generat desconfiança en una clienta fidelitzada amb permanència de 25 anys, en les subrogacions contractuals des de els anteriors operadors (...).



No hi ha hagut una relació recíproca de lleialtat de les conductes entre les parts, perquè si bé en l'àmbit de comercialització de la part reclamada es detecta l'error i es corregeix en diferents fases no es pot frenar ni completar el procés de satisfacció de la reclamació en aconseguir amb puntualitat una solució finalista i resolutiva de la reclamació, havent-se generat ja l'afecció emocional en el procés de les reclamacions.

Per l'anterior, es conclou que no hi ha hagut la necessària simetria d'obligacions recíproques ni reciprocitat entre les parts, per incompliment de la part reclamada, en desacord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa que preceptua l'art 2 del Codi de Comerç.

X. La part reclamant ha expressat la seva angouxa pels requeriments de pagaments i la necessitat de finalització d'una vinculació comercial que sentia com inacabable.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (Sentència del Tribunal Suprem de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En aquestes actuacions l'Òrgan arbitral el fonamenta en les decisions operatives de les parts i del "dany en la salut" de la part reclamant.

La desatenció dels departaments d'atenció al client, de qualitat i manca de suport de serveis tècnics i informàtics en la tramitació de la informació errònia en una portabilitat és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els principis bàsics de les relacions contractuals, que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre la lleialtat d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no és concordant amb els valors

ètics de lleialtat i honradesa, que estableix l'article 2 del Codi de Comerç.

L'anterior, determina l'obligació de la part reclamada d'indemnitzar a la part reclamant pels danys morals derivats del seu procedir il·legítim, entesos tals danys, d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i l'impacte emocional, entre d'altres la sentència del Tribunal Suprem de 22-2-2001. En aplicació de l'anterior, aquest Òrgan arbitral conclou en quantificar prudencialment aquests danys morals, juntament amb les altres despeses indemnitzables, justificades documentalment, en un total de 300€, per tots els conceptes.

Del conjunt de les proves aportades en aquest expedient, no hi ha un ajustament de compliment dels principis de veracitat i objectivitat, induint a confusió la informació compresa en la contractació i facturació, en el sentit que determina l'article 211.3 del Codi de Consum de Catalunya.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 300€, que seran ingressats en el compte bancari que senyali.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents, a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari 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 l'esmentada quantitat de 300€ en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no constar acreditades ni fonamentades.

**RECOLLIR** en aquest laude les manifestacions emeses en les actuacions per la part reclamada:

- La reclamant no té deute pendent,
- La reclamant no manté serveis actius.
- Les dades de la reclamant no consten en fitxers de deutes impagats ni estan cedides a empreses de gestió i reclamació de cobraments.

**REQUERIR** a la reclamada que no realitzi cap més cessió de dades per la gestió de deutes ni per encarregar procediments de reclamació i cobrament derivats d'aquesta controvèrsia.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció que se li ha prestat.

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'Òrgan arbitral.

## LAUDE 93/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que des del (...) fins el (...) es va quedar sense connexió a internet i sense telèfon fixe, sense haver sol·licitat la baixa i el mateix va passar el dia (...). La part reclamada al·lega que s'havia donat de baixa el servei sense ser demanat pel titular de la línia. En la primera interrupció de servei es va tornar a reactivar bé. En la segona interrupció de servei es va perdre el número de telèfon fixe. Es va intentar recuperar el número de telèfon fixe, amb una antiguitat de set anys i que era el contacte per fer les reserves en el seu negoci de restauració. Es va contactar amb immediatesa i puntualment pels diferents canals de reclamació de l'operadora: en botiga presencial, en el telèfon (...) i per missatgeria de WathsApp. Al no aconseguir-ho es demanà la portabilitat a una altra companyia telefònica, que tampoc aconsegueix migrar el número de telèfon. La seva pretensió és recuperar el número de telèfon que han tingut durant set anys.

La part reclamada al·lega que no és possible recuperar el número de telèfon perquè ha estat assignat a una altra empresa.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a la OMIC de Barcelona en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra l'empresa (...) i manifesta que des del (...) fins el (...) es va quedar sense connexió a internet i sense telèfon fixe, sense haver sol·licitat la baixa. El mateix va succeir el dia (...). La part reclamada va al·legar que s'havia



donat de baixa el servei. La primera vegada es va reactivar correctament. En la segona inter-rupció, s'intenta recuperar el número de telèfon per diferents canals d'atenció al client de la companyia: presencialment, en el telèfon (...) i per missatgeria de WathsApp. Al no aconseguir-ho es tramita la portabilitat a (...) tampoc aconseguix recuperar el número de telèfon en la migració. A continuació, es gira un burofax a la part reclamada (enviat els (...)) i amb recepció el dia (...).

La reclamant en la seva sol·licitud conclou que la seva pretensió és recuperar el número de telèfon que han tingut durant set anys.

La part reclamant aporta, com a justificació documental, els comprovants dels burofax de data (...) i import de 17,96€; missatges de WhatsApp, escriptura de data (...), escriptura notarial de constitució de la societat i designació del reclamant com administrador únic i declaració responsable de la seva consideració com a microempresa, de data (...).

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en data (...), al·lega que no és possible recuperar el número de telèfon donat, ja que pertany a una altra empresa.

## AUDIÈNCIA

Ha comparegut la part reclamant amb absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència.

La part reclamant exposa que després que es donés de baixa per primer cop el servei des de el (...) al (...), es va poder recuperar el número de telèfon fixe, però la segona vegada que va passar el (...) no s'ha pogut recuperar.

En no poder recuperar el número mitjançant l'operadora reclamada, tot i posar-se en contacte pels diversos canals d'atenció al client de l'operadora, la part reclamant va contactar amb diverses companyies per fer la portabilitat, L'operadora a la que es va migrar va assegurar que fent la portabilitat es recuperaria el número fixe. Però, una vegada realitzada la migració va ser impossible recuperar-lo.

La part reclamant explica que és difícil entendre que no es pogués recuperar el número en el seu moment i que li ha provocat problemes amb les reserves en la seva activitat de restauració ja que aquest número de telèfon, amb set anys d'antiguitat, consta a diversos directoris. Això els ha provocat molt neguit.

Que la part reclamada sempre ha manifestat que s'havia donat de baixa el servei, va disculpar l'error en un WhatsApp i mitjançant la carta del (...) va confirmar que no és possible recuperar el número, amb set anys d'antiguitat, perquè actualment pertany a una altra empresa.

La reclamant detalla el curs de les reclamacions per a recuperar el número de telèfon fixe. Així, es va intentar recuperar el número a la botiga física a Sants; posteriorment amb trucades al servei d'atenció telefònica (...) i pel canal de WathsApp amb l'empresa. S'explica que es va reclamar puntualment, de seguida, i de manera preventiva per assegurar mantenir el número, el (...). Recorda que trucaven, els hi passaven a un altre telèfon i penjaven. Que va ser molt inquietant. Conclou que la seva pretensió es recuperar el número de telèfon i que és difícil de quantificar el dany.

Es reitera que la seva pretensió és, si és possible, recuperar el número de telèfon fixe per la utilitat i funció pel seu negoci de restauració, sent un número conegut i funcional, perquè fi-

gura en directoris en Internet i és utilitzat pels clients per formalitzar les reserves.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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 a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VIII. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IX. En les presents actuacions arbitral es va donar de baixa el servei per primer cop des del (...)



al (...) i es va poder recuperar el número de telèfon fixe, però la segona vegada que va haver una interrupció (...) es va perdre el número de telèfon fixe i va ser adjudicat a una altra empresa.

La part reclamada sempre ha manifestat que s'havia donat de baixa el servei i a través del canal de Whatsapp d'atenció al client manifesta que "Sé que ha estat un error nostre i el lamento molt. En aquest moment per compensar aquesta mala gestió, puc aplica-li una oferta de (...) de més velocitat que l'anterior". En la carta de la reclamada de data (...) es va confirmar que no és possible recuperar el número del telèfon fixe, amb set anys d'antiguitat, perquè actualment pertany a una altra empresa.

La part reclamant de manera immediata i prudent, a continuació de la pèrdua del número de telèfon va utilitzar els diversos canals d'atenció al client de l'operadora: botiga presencial, trucades al telèfon (...) i missatges de WhatsApp.

La part reclamant va haver de contactar amb diverses companyies per mantenir el número fixe tramitant la seva portabilitat. L'operadora a la que va migrar li va assegurar que fent la portabilitat es recuperaria el número fixe. Però una vegada realitzada la migració va ser impossible recuperar-lo.

Per a la part reclamant és difícil entendre aquest problema, que li ha provocat molt neguit que no es pogués assegurar i recuperar el número de forma ràpida. Recordar que trucaven, els hi passaven a un altre telèfon i penjaven. Expressa en la vista que va ser molt inquietant, que li ha provocat problemes amb les reserves en la seva activitat de restaurant, ja que aquest número de telèfon, amb set anys d'antiguitat, consta en diversos directoris.

S'ha succeït un pelegrinatge de reclamacions mitjançant els tres canals d'atenció al client de

l'operadora (presencial, telefònic i missatgeria) quan la seva única i simple pretensió era conservar o recuperar el número de telèfon per la utilitat i funció que aquest prestava pel seu negoci de restauració, per figurar en directoris en Internet que permeten als clients formalitzar les reserves.

Per l'anterior, es pot concloure un incompliment de les normes mínimes de diligència i professionalitat de la part reclamada en les seves fases de serveis d'atenció al client i reclamacions, al no ser atesa ni la més bàsica i essencial petició sol·licitada de conservació de número fixe dins la mateixa companyia i amb els mateixos serveis bàsics de telefonia fixe i dades.

En el marc de l'esfera de la part reclamant, amb bona fe, s'ha reconegut l'error informatiu, material o tècnic en el processament del manteniment de l'execució contractual que no va fer possible el manteniment de les característiques i condicions de serveis, sent el número de telèfon un element essencial i causal del contracte, a tenor de l'article 1274 del Codi Civil, atesa la característica essencial del manteniment del número del telèfon fixe publicitat per l'usuari pel coneixement de la clientela en el funcionament en la seva esfera de negoci.

El reclamant tenia dret a mantenir les condicions contractuals anteriors de continuïtat del servei, en el sentit de l'article 1.256 del Codi Civil en compliment contractual per ambdues parts.

Així, la part reclamada va corregir l'error material o tècnic la primera vegada, va reconèixer aquest error i va al·legar la impossibilitat de recuperar el número de telèfon fixe per haver estat assignat a una altra empresa.

Vistes les al·legacions en la darrera carta de la reclamada, no ha estat possible restaurar amb els mitjans i el suport tècnic i informàtic neces-

saris les característiques i condicions de l'anterior contractació, amb especial consideració al manteniment del número de telèfon mòbil per correspondre a una altra empresa en l'actualitat.

No s'han complert els requisits d'informació, eficàcia i eficiència en el manteniment del número de telèfon fixe, que com s'ha ressenyat anteriorment, integrava la causa del contracte, d'acord amb l'article 1.274 del Codi Civil.

No hi ha hagut una relació recíproca de lleialtat de les conductes entre les parts, perquè si bé en l'àmbit de comercialització de la part reclamada es detecta l'error i es demanen disculpes per aprofitar per comercialitzar la xarxa de dades a més velocitat, en altres nivells organitzatius de l'esfera empresarial de la reclamada no s'ha resolt el problema, no s'ha pogut assegurar provisionalment ni frenar el procés de pèrdua del número de telèfon.

X. La pèrdua del número de telèfon fixe ha causat al reclamant estrès i angoixa, li ha ocasionat una dedicació en temps en les reclamacions, amb trucades, derivacions i penjades i li ha dificultat desenvolupar la seva feina de restauració japonesa, li ha pogut danyar la seva imatge professional amb impossibilitat de contactar i reservar pels clients i la relació amb proveïdors.

La desatenció dels departaments d'atenció al client, de qualitat i la manca de suport de serveis tècnics i informàtics en la tramitació de la informació errònia d'un canvi de número és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els principis bàsics de les relacions contractuals, que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre la lleialtat d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no és concordant

amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, que estableix l'article 2 del Codi de Comerç. El reclamant ha sofert patiment i sensació anímica de inquietud.

XI. No obstant l'exposat anterior, el número de telèfon ha estat assignat a una altra empresa per la reclamada, sent de contingut impossible la continuació de les actuacions, per la impossible recuperació del número telefònic i atesa la limitació de no indemnització de danys, condicionada per la reclamada en la seva adhesió al sistema arbitral.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a 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 l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que la prossecució de les actuacions resulta impossible.

**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 al client de la part reclamada.

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



### LAUDE 108/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada, al tramitar la baixa, li ha aplicat una penalització per incompliment del compromís de permanència de 556,81€ de la que no va ser informat i sol·licita l'anul·lació de la penalització o bé pagar la part del temps que li faltava per finalitzar el termini de permanència. La part reclamada manifesta que s'ha incomplert el termini de permanència acceptat per la part reclamant i formula reconvençió per import de 556,81€.

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 (...), manifesta que el mes de (...) va anar a la botiga de la reclamada per preguntar si tenia algun compromís o import pendent i li varen informar que només li faltaven dos mesos del pagament a terminis del telèfon i res més.

Exposa el reclamant que va esperar aquests dos mesos i després va demanar la baixa i va rebre una factura de 556,81€ en concepte de penalització per incompliment del compromís de permanència. Sol·licita l'anul·lació d'aquesta penalització.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que la reclamant va acceptar, el (...), un descompte de fidelització, durant 12 mesos, vinculat a un compromís de permanència del mateix període.

Informa que el reclamant va demanar la baixa el (...) i es va generar el càrrec corresponent per incompliment del compromís de permanència de 419,37€. Així consideren correcta la factu-

ra emesa i formula reconvençió per import de 556,81€, impostos indirectes inclosos, corresponents a la quota i consums generats a la factura de data (...).

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada i afegeix que estaria d'acord en pagar els dos mesos que faltaven i que equivalen a 92,80€.

#### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

#### FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i

legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessa-

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada al·lega que el dia (...), el reclamant va acceptar un descompte de fidelització, durant 12 mesos, vinculat a un compromís de permanència del mateix període i que va demanar la baixa el (...), generant-se el càrrec corresponent per incompliment del compromís de permanència de 419,37€ a la factura de data (...).

A les condicions particulars del descompte fidelització aportades per la reclamada, s'estableix el compromís de permanència de 12 mesos amb una penalització màxima de 476,04€.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que 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, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

La Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica 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, en el seu Article 62.5, disposa que, en cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència pactat amb l'empresa, la penalització per baixa en la relació contractual, serà proporcional al número de dies no efectius del compromís de permanència acordat.

A la vista de l'anterior, estimant en part la reclamació, l'operadora rectificarà la factura de data



(...) eliminant la quantitat de la penalització per permanència de 419,37€ més IVA i aplicarà la penalització de 39€, quantitat que resulta de calcular la part proporcional dels dies no efectius del compromís de permanència acordat, sobre l'import màxim establert en les condicions particulars.

VI. Per altra banda, 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 es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, amb estimació de la reclamació, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de la factura de data 8-3-2023 que resulta un cop recalculat el càrrec per l'incompliment del compromís de permanència.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada

rectificarà la factura de data (...) eliminant la quantitat de la penalització per permanència de 419,37€ i substituint-la per a una penalització de 39€, quantitat que resulta de calcular la part proporcional dels dies no efectius del compromís de permanència acordat, sobre l'import màxim establert en les condicions particulars.

L'operador donarà de baixa al reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva inclusió fos derivada d'aquesta reclamació.

**ESTIMAR** en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de la factura de data (...) que resulti un cop recalculat el càrrec per l'incompliment del compromís de permanència.



## LAUDE 5/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una peça de roba a la part reclamada que considera de molt mala qualitat, afegint que per aquest motiu, un cop efectuada la primera rentada de la mateixa, aquesta es va esquinçar. La part reclamant sol·licita el reintegrament de l'import abonat. La part reclamada manifesta que es va portar la peça controvertida al majorista per avaluar-la, afegint que aquest va considerar que les ruptures eren degudes a un estirament o forçat irregular, atès que si la tela fos defectuosa els danys serien a tota la peça. 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 manifesta que va comprar una peça de roba a la part reclamada que considera de molt mala qualitat, afegint que per aquest motiu, un cop efectuada la primera rentada de la mateixa, aquesta es va esquinçar.

La part reclamant aporta còpia del full oficial de reclamacions, amb observacions de l'establiment, còpia de l'albarà de compra, còpia de fotografies i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita el reintegrament de l'import abonat.

La part reclamada manifesta que la part reclamant es va presentar al seu establiment passats 2 mesos de la data de la compra, sense presentar la còpia del tiquet de compra i havent sobrepassat àmpliament el temps estipulat per acceptar canvis, que és de dues setmanes, tal

i com s'indica al tiquet de compra, sol·licitant la devolució o el canvi de la peça.

També manifesta que d'acord amb la part reclamant, es va portar la peça controvertida al majorista per avaluar-la, afegint que aquest va considerar que les ruptures eren degudes a un estirament o forçat irregular, atès que si la tela fos defectuosa els danys serien a tota la peça.

La part reclamada manifesta que tot i aquesta valoració del fabricant, va oferir canviar la peça de roba per una igual però de diferent color, oferiment que la part reclamant va rebutjar.

La part reclamada aporta còpia dels albarans i factures de la compra de les tres peces de roba idèntiques, a les que l'Òrgan arbitral ha efectuat la confrontació, ha pres coneixement i ha examinat.

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

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat assistida per la lletrada senyora (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts comparei-



xents es ratifiquen en les seves al·legacions i la prova documental proposada, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les mateixes, que consta a l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

La part reclamant manifesta que va estrenar la peça controvertida dos mesos després de la seva adquisició, afegint que va fer una neteja prèvia abans del seu ús per si algú se l'havia provat abans, així com que considera que és una peça defectuosa.

A requeriment de l'Òrgan arbitral, la part reclamant mostra la peça controvertida, de les que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts compareixents explicacions de les incidències ocorregudes en la presentació del full de reclamacions, sense que siguin fets controvertits la data d'adquisició, la data de la primera reclamació, que s'ha efectuat una neteja a domicili de la peça controvertida i que es varen personar membres de la policia a l'establiment de la part reclamada.

En aquest moment, la lletrada de la part reclamada manifesta que proposa com a prova la confrontació de la peça que és objecte de l'arbitratge amb altres dues peces idèntiques a la peça controvertida: una granota nova, sense estrenar, i un altre peça, prestada per una altra clienta de la part reclamada, de data anterior a aquesta venda i que ha estat usat, petició que s'accepta i es practica la prova: s'exhibeixen les altres dues peces i s'efectua la confrontació, de les que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i les examina; efectuant les dues parts compareixents les al·legacions que han considerat oportunes, manifestant la lletrada de la part reclamada que de la visualització de les tres peces de roba de les mateixes característiques, materials i confecció que

s'han exhibit, considera provat que el deteriorament, atesa la posició (només en la part alta d'esquena), orientació (perpendicular al llarg del vestit), mides i esquinçament de la peça controvertida, només pot ser degut exclusivament o bé a un mal ús –s'ha forçat la peça- o a un mal rentat.

Es dona per conclosa l'audiència.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, no són fets controvertits la data d'adquisició de la peça controvertida, la data de la primera reclamació, que s'ha efectuat una neteja al domicili de la peça controvertida i que es varen personar membres de la policia a l'establiment de la part reclamada, fets que cal posar en relació a que l'Òrgan Arbitral ha pogut determinar quin és el dany concret que la part reclamant atribueix a la peça controvertida, considerant l'Òrgan arbitral, de conformitat a l'examen visual de la peça a l'acte de l'audiència, desestimar la reclamació, atès que de la visualització, examen i coneixement de les tres peces de roba, amb les mateixes característiques, materials i mode de confecció utilitzat, es considera provat que el deteriorament només pot ser degut o bé a un mal ús o a un mal rentat.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

---

**DESESTIMAR** la reclamació.

## LAUDE 29/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un pantaló que la dependenta li havia dit que era de seda, i que també constava així a la botiga en línia, un cop a casa seva va veure que a l'etiqueta posava 100% polièster. Va anar a la botiga a canviar-lo i no va ser possible per ser període de rebaixes. La reclamant conclou que la seva pretensió és que li retorni l'import pagat que quantifica en 67 euros i una disculpa pública. La part reclamada proposa retornar els diners, si la part reclamant retorna els pantalons en bon estat i amb l'etiqueta i adjunta la rectificació de l'error del pantaló a la pàgina web.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a l'OMIC de la ciutat de Barcelona en data (...) i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data (...), formula la seva reclamació contra l'empresa (...) i manifesta que el dia (...) va comprar un pantaló que la dependenta li va dir que era de seda i que també constava així a la botiga en línia. Després, quan va arribar a casa seva va veure que a l'etiqueta posava 100% polièster, va tornar a la botiga a canviar-lo i no va ser possible per ser període de rebaixes.

La part reclamada proposa retornar els diners, si la part reclamant retorna els pantalons en bon estat i amb l'etiqueta. També adjunta la rectificació de la informació sobre el pantaló a la pàgina web.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral han comparegut ambdues parts.

La part reclamant manifesta que el pantaló és en possessió seva i sense ús i que la seva pretensió és que se li retorni l'import dels pantalons i de la despesa de l'enviament de correu certificat a canvi de la seva devolució. També demana que es demanin disculpes públicament. Quantifica l'import de la seva reclamació en 73 euros, amb el següent desglossament: 67 euros del preu del pantaló i 6 euros de l'enviament de correu certificat de la reclamació girada a la botiga, segons justificant de pagament de Correus, que adjunta, es registra d'entrada i s'incorpora a les actuacions.

La part reclamada accedeix al reintegrament de l'import de 73 euros i demana disculpes, explicant que va ser un error, que no havia intenció de frau perquè en l'etiqueta indicava que la composició és 100% polièster. Que va ser un error d'una treballadora, que ja no treballa a la botiga i en la publicitat en línia,.

La part reclamada explica que es va traslladar la queixa a la fàbrica que li proveïa el gènere. Manifesta que ingressarà l'import en el compte bancari que indiqui la reclamant i reitera la seva disculpa envers la reclamant.

A continuació, es trasllada la possessió del pantaló de la part reclamant a la part reclamada amb la borsa que el conté, tal com es comercialitzà.

La part reclamada, examina l'estat del pantaló, que troba correcte i accepta l'abonament de 73€ a la part reclamant.

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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual

cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total, i per tots els conceptes, de 73€.

La part reclamant haurà de comunicar en el termini dels 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 al pagament de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del número de compte corrent o llibreta d'estalvis.

**DESESTIMAR** les altres pretensions per no ser matèria d'arbitratge.



## LAUDE 83/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en relació a la pèrdua d'un abric per la part reclamada, que va dipositar per a la seva neteja. La part reclamant manifesta que en el moment de la seva recollida no va ser trobat i que, posteriorment, es va confirmar que la peça s'havia extraviat.

La part reclamant sol·licita que se li retorni el valor íntegre de compra de la peça, que quantifica en 80€, i a més, una indemnització de 40€, resultant un total de 120€. Al·lega que l'anterior es justifica per la despesa extraordinària que li representa comprar una peça de similars característiques actualment.

La part reclamada ofereix l'abonament de 32€ per la incidència ocorreguda, motivant-ho en la depreciació de l'abric pels anys transcorreguts des de la seva adquisició el (...), considerant una estimació de reducció en el 60% del seu import.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en relació a la pèrdua d'un abric que va dipositar per a la seva neteja per part de la part reclamada.

La part reclamant afirma que, en data (...), segons resguard de dipòsit que adjunta, va deixar un abric a la part reclamada per a la seva neteja i que en el moment de la seva recollida no va ser trobat i que, posteriorment, li van confirmar que la peça s'havia extraviat.

La part reclamant sol·licita que se li retorni el valor íntegre de compra de la peça, que quantifica en 80€, adjuntant factura simplificada de data (...), on figura l'import de 79,99€. Demana, a més, una indemnització de 40€ per la despesa extraordinària que li suposa comprar una peça de similars característiques en l'actualitat. Sent, per tant, la pretensió total de la part reclamant l'abonament de 120€.

La part reclamada en els seus escrits de dates (...) ofereix l'abonament de 32€ per la incidència ocorreguda, prenent en consideració la depreciació pel temps transcorregut des de la seva adquisició, que s'estima en un 60%. De l'anterior, la quantificació de l'import a pagar per haver-se extraviat la peça és de 32€.

La part reclamant, en escrit de (...) manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada.

### AUDIÈNCIA

La part reclamant exposa que va portar una peça d'abric a la tintoreria per a la seva neteja i que quan va tornar per recollir-la li van dir que no la trobaven, però que la buscarien i que ja li entregarien. Finalment, la part reclamada li va confirmar que s'havia perdut la peça i llavors es va iniciar la reclamació.

La pretensió de la part reclamant és que se li rescabali el preu íntegre de la peça, tenint en compte que l'abric es trobava en perfecte estat i que va haver de comprar-ne un de nova. La part reclamant quantifica la reclamació en un total de 120€, d'aquest import 40€ corresponen a una indemnització pel perjudici que li ha causat el fet d'haver hagut de comprar una altra peça.

La part reclamada, per la seva banda, reconeix l'error i el fet d'haver perdut la peça. Afegeix que es va oferir una indemnització sobre el valor de la peça i que no es pot procedir al rescabament íntegre com si es tractés d'un abric nou. Afegeix que a més, presentava taques grogues i decoloració, com figura en les observacions del resguard de dipòsit de data (...), que consta a les actuacions i del qual aporta una còpia més nítida i que s'examina, on es cita: " El coll té tasques sense garantia d'eliminació. Taques grogues que semblen menjar."

L'empresa reclamada conclou, reiterant l'ofertament a la part reclamant de 32€, per tenir-se en compte pel seu càlcul el 60% del preu de compra de la peça corresponent a la depreciació des de la seva data d'adquisició.

Ambdues parts coincideixen en manifestar que l'import del servei de neteja de 19,25€ ha estat reintegrat a la part reclamant.

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant reconeix que hi ha una pèrdua de valor de la jaqueta, ja que aquesta havia estat adquirida l'any (...), però que ha hagut de comprar-se'n una de nova, i que per tant ha patit un perjudici superior als 32€ que la part reclamada ofereix. Per aquesta raó, manté la seva petició anterior de que la part reclamada li aboni un import total de 120€.

Finalment, per la seva banda, la representant de la part reclamada manifesta que posa en mans del Col·legi Arbitral la decisió sobre la quantitat a rescabalar.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. 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 pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

IV. El Reial Decret 1453/1987, de 27 de novembre, que aprovà el Reglament regulador dels serveis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs, pells i sintètics regula la classificació dels serveis que es presten, la documentació sobre els mateixos i el procediment per cursar les reclamacions que es plantegin.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi



d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts. 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, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VI. De l'anterior, en les presents actuacions arbitral no ha estat un fet controvertit que l'import del servei de neteja de l'abric extraviat ha estat reintegrat a la part reclamant. També ha estat reconeguda per l'empresa reclamada la pèrdua de la peça. Ha estat confrontada l'adquisició de l'abric en data (...). Atenent a les anteriors circumstàncies i des d'una valoració de conjunt de les alegacions, proves i conclusions i prenent en consideració la depreciació objectiva estimada de l'abric des de la seva adquisició i el fet de que a la part reclamant no li ha estat retornada la peça que va lliurar per haver-se extraviat es determina per l'Òrgan arbitral estimar la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre per tots els conceptes l'import de 52€.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total per tots els conceptes de 52€.

Es té per realitzat l'abonament de la part reclamada a la part reclamant del servei de neteja, d'import de 19,25€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte bancari a l'Òrgan arbitral per a que la part reclamada procedeixi a l'ingrés de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 52 euros en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte bancari per part de l'òrgan arbitral.



## LAUDE 116/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que va dipositar a la tintoreria una gavadina i que quan la va recollir tenia el color completament alterat. La seva pretensió és que li sigui abonat l'import d'una nova, sent el seu preu de 1.990€.

La part reclamada al·lega que es van seguir les instruccions de rentat que el fabricant indica a l'etiqueta cosida a la peça i sol·licita la desestimació de la reclamació. La cadena del coll per penjar la gavadina va despendre el seu recobriments i es va tacar la part del teixit del coll que estava en contacte durant el procés de rentat en sec. Es fa remissió a l'informe tècnic de la Comissió Tècnica del Gremi de Tintorers i Bugaders que va concloure que no es detecta cap procés negligent en el tractament per la tintoreria al haver-se seguit l'única opció de manteniment establerta pel fabricant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) al registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a una gavadina Burberry London que es va entregar per netejar seguint les especificacions del fabricant i que al ser retornada el color estava alterat.

La part reclamant exposa que quan va presentar la reclamació, la part reclamada va demanar portar la peça a la Comissió tècnica del Gremi per la seva avaluació tècnica.

La part reclamant sol·licita que li abonin una nova gavadina Burberry London.

Consten a les actuacions el full oficial de reclamació de data (...) i l'informe tècnic del gremi de tintorers.

La part reclamant en l'escrit de data (...) adjunta una fotografia d'una gavadina similar i de l'etiqueta amb el preu.

La part reclamada en escrit, registrat a la Junta arbitral de Consum de Barcelona, de data (...) accepta l'arbitratge i al·lega que en tot moment es van seguir les instruccions del fabricant que indica l'etiqueta cosida a la peça. Que al realitzar la tasca el recobriments de la cadena per penjar-la es va despendre i va tacar el coll de la gavadina, que estava en contacte. En cap moment es va sospitar que la cadena amb el seu recobriments fos incompatible amb les indicacions de rentatge indicat pel fabricant.

Mitjançant resolució de data (...) s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, en haver acceptat la part reclamada l'arbitratge, i s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de la present audiència.

Per diligència de data (...) del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

L'anterior resolució consta correctament notificada a la part reclamant el (...) i a la part reclamada el (...).

### AUDIÈNCIA

Compareixen ambdues parts.

La part reclamant ratifica les al·legacions de la reclamació i fa constar la bona relació amb la



part reclamada i manifesta que en cap moment vol causar un perjudici econòmic a la part reclamada, de la que n'és client habitual. Que es va produir una dissolució de la part metàl·lica a la gavardina. Que es tracta d'una peça de vestir cara, que formava part d'una col·lecció i que va ser regalada pel seu pare, entre els anys 2015 i 2017, no ho recorda exactament, i que per això no té ni el tiquet ni la factura.

La part reclamada fa constar la seva voluntat d'arribar a un acord, que no concreta. Es va tractar la peça com indica el fabricant, li van treure les sivelles, perquè es desfan i es van protegir els botons. No estava indicat que la cadena no aguantés el rentat en sec i que taqués. Es va aplicar tota la diligència en el rentat, aplicant-se el programa de rentat de núvies. Mai anteriorment s'havien trobat amb una cadena engomada.

A continuació, és examinada la gavardina, que és en possessió de la part reclamant i la mostra per a ser examinada pels membres del Col·legi arbitral.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els

principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. L'article 48.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, recull la possibilitat de finalització de les actuacions i el laude quan les parts arriben a un acord que posi fi total o parcialment al conflicte i en que l'òrgan arbitral donarà per terminades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, excepte la concurrència de motius d'oposició.

IX. En les presents actuacions, tanmateix les parts no han arribat a consensuar una quantificació pactada, a preu alçat, que permetés la solució de la controvèrsia i la consegüent elevació a laude conciliatori, malgrat la seva bona disposició i una relació comercial continuada.

Tot i això, l'Òrgan arbitral ha de resoldre, prenent en consideració les circumstàncies que concorren en aquest conflicte. Per una banda, la bona praxi i diligència de la part reclamada, que segons ha relatat amb detall minucios va protegir i treure, en bona praxi, els elements de la gavardina susceptibles de causar algun defecte i va aplicar el programa de rentat més delicat. Per altra banda, la relació de confiança del client, sent habitual de l'establiment, precisament pel tracte diligent i correcte en la seva pràctica professional, però amb manca de més elements de valoració.

Ateses, la bona praxi justificada en el seguiment de les indicacions de l'etiquetatge del fabricant, el tractament en sec, l'antiguitat i manca de justificació documental de l'adquisició de la gavardina i de resultes de l'examen visual practicat amb les incidències lumíniques susceptibles en la percepció de tonalitats de blanc en clau de sistema Pantone de colors, el Col·legi arbitral ha d'acordar la desestimació de la reclamació.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que

consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.



### LAUDE 103/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que va haver de cancel·lar la reserva de vols d'anada i tornada entre (...), degut a uns problemes personals que se li van presentar. La seva pretensió és poder viatjar amb les mateixes condicions en una data pròxima, que se li retornin 150€ en concepte de penalització, o bé obtenir un descompte per a un pròxim viatge.

La part reclamada al·lega que han intentat arribar a una solució davant la impossibilitat de viatjar en les dates senyalades, però la realització de modificacions de dates dins de termini implica haver de pagar una penalització de 250€. La part reclamant disposava del bitllet pagat des del (...) i la primera consulta que realitza per a un canvi de data es produeix al mes (...), havent acudit a les excursions organitzades per l'agència durant els mesos de maig i juny. No s'ha pogut fer la modificació degut a les condicions de la companyia aèria contractada.

La controvèrsia que ha de dirimir el Col·legi Arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la cancel·lació de la reserva de vols d'anada i tornada entre (...), realitzant escala a (...).

La part reclamant, en el seu escrit de reclamació, explica que va decidir realitzar la cancel·lació de la reserva d'uns vols degut a uns problemes personals que se li van presentar: la defunció de la seva germana, la pèrdua dels seus documents la confirmació de la Incapaci-

tat Temporal, estant encara amb la baixa mèdica per filtracions a l'esquena, i patint també depressió i ansietat.

La part reclamant sol·licita poder viatjar amb les mateixes condicions en un mes pròxim, que se li retornin 150€ en concepte de penalització, o bé obtenir un descompte per a un pròxim viatge. La part reclamant aporta còpia rebut amb les condicions de compra i import de 829€ (abonament de 300€ i saldo de 529€), còpia de la reserva dels vols amb data de sortida el (...) i data de retorn el (...), escrit de Whastapp de la part reclamada en què se li comunica que la petició està fora del termini de 45 dies, còpia d'avís de cita mèdica de data (...), certificat de visita mèdica de data (...), còpia del comunicat mèdic de confirmació d'incapacitat temporal de data (...), còpia del certificat del registre de defunció de la seva germana en data (...), acta de declaració realitzada a l'Oficina de denúncia de la Policia Municipal de (...) de data (...), en què consta se li retorna la cartera extraviada amb les seves pertinences a excepció dels diners en metàl·lic i còpia de la denúncia interposada davant dels Mossos d'Esquadra per furt, de data (...), amb descripció dels objectes furtats.

La part reclamada, en resposta a la reclamació realitzada en data (...), afirma no estar conforme amb la declaració de la part reclamant.

En data (...), la part reclamant autoritza a l'OMIC a donar trasllat de l'expedient a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona que admet a tràmit la sol·licitud en data (...).

La part reclamada, a través d'un escrit presentat a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en data (...), accepta l'arbitratge i formula al·legacions. Assegura la part reclamada que han intentat arribar a una solució amb la part reclamant davant la impossibilitat de viatjar en les dates senyalades, però que la realització de

modificacions dins del termini implica haver de pagar una penalització de 250€. Afirmar també que la part reclamant disposava del bitllet pagat des del (...) i que la primera consulta que realitza per a un canvi de data es produeix al mes de (...), havent acudit a les excursions organitzades per l'agència durant els mesos de (...), però que no sap la data en què podria realitzar el viatge, i per tant, sol·licita un bitllet amb data oberta, informant-li degudament i per telèfon que no es podia fer degut a la política de la companyia aèria contractada. El dia (...), data en què tenia contractat el vol, la part reclamant va contactar per informar que no havia acudit a l'aeroport per la defunció de la seva germana, havent ocorregut aquest fet, segons certificat de defunció, el (...), i que havia perdut els documents. Assegura la part reclamada que la seva atenció va ser immediata, posant-se en contacte amb la companyia aèria i la part reclamada, i que el temps establert per resoldre aquest tipus de consultes és de quaranta-cinc dies, i que si se'ls hagués informat amb aquest temps d'antelació haguesin pogut resoldre la situació, i finalment, que pel que fa als canvis i modificacions, s'aplica la política establerta per l'empresa majorista, en aquest cas, de la companyia aèria, ja que l'agència actua com a intermediària.

La part reclamada sol·licita que es tinguin en compte les seves al·legacions i aporta converses de Whatsapp amb la part reclamada del dia (...) i correu electrònic enviat a la part reclamada en data (...).

## AUDIÈNCIA

Han comparegut ambdues parts a la vista celebrada.

La part reclamada exposa que tenia reservat un viatge a (...) però que per aquelles dates havia perdut la documentació, que a més estava de

baixa per una operació que tenia pendent d'esquena, i que feia molt poc temps de la defunció de la seva germana, i que no se sentia psicològicament preparada per realitzar el viatge..

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant reconeix que no va avisar amb antelació de l'anul·lació del viatge perquè no tenia el cap en aquell moment per gestionar-ho i afirma que la seva pretensió és la devolució d'una part dels diners abonats o un descompte per un altre vol.

A pregunta del Col·legi arbitral, ambdues parts confirmen que sí disposen de la factura tot i que no consta a l'expedient. La part reclamada confirma que l'import és de 829€ i la factura de data (...). El Col·legi arbitral sol·licita a la part reclamada que en el termini de dos dies aportï la factura.

La part reclamant, a pregunta del Col·legi arbitral, reconeix que en el robatori patit uns dies abans de la data del vol reservat no li van sotstreure el passaport.

La part reclamada exposa que quan contracta bitllets d'avió es basa en les condicions que estableixen les companyies aèries, actuant ella com a simple intermediària. Continua explicant que la part reclamant li va comunicar que no viatjava el mateix dia del vol, que no li va comunicar cap data nova per poder gestionar un canvi de data, ni tampoc li va demanar per escrit, tal i com se li va comunicar. També explica que la part reclamant ha seguit viatjant a través l'agència amb posterioritat als fets que originen la reclamació.

La part reclamada lamenta la situació patida per la part reclamant en relació a la defunció de la seva germana, però explica que aquests fets no són tinguts en compte per part de les companyies aèries, i que si hagués sol·licitat el canvi, ni que hagués estat 24 hores abans del vol,



ho hagués pogut gestionar satisfactòriament, assegurant que se li va notificar diverses vegades que els canvis s'han de realitzar en tot cas abans del vol.

El Col·legi arbitral sol·licita a la part reclamant que formulï una petició concreta, i aquesta quantifica la compensació en 150€.

La part reclamada reitera que tot i la situació generada, la part reclamant ha seguit contractant amb ells viatges programats i que acceptaria oferir-li un viatge per import de 70€ en algun dels productes que organitzi l'agència en el termini d'un any.

La part reclamant accepta l'ofertament d'un val de 70€ i es conclou aquest acord que s'eleva a laude conciliatori.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què

han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. L'article 48.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, recull la possibilitat de finalització de les actuacions i el laude quan les parts arriben a un acord que posi fi total o parcialment al conflicte i en què l'òrgan arbitral donarà per terminades les actuacions respecte als punts acordats,

incorporant l'acord adoptat al laude, excepte la concurrència de motius d'oposició.

IX. En la vista celebrada, les parts han arribat a un acord conciliatori, mitjançant el que la reclamada atorga un val de 70€, per gaudir en el termini d'un any, en viatges, excursions i productes que presti.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de crèdit de la part reclamant, a disposar en un val d'import de 70€.

La part reclamant podrà gaudir d'aquest crèdit de 70€ a utilitzar, en el termini d'un any, en viatges i productes de la reclamada.

JACCB



ALTRA  
INFORMACIÓ







Cal remarcar que es pot presentar sol·licitud d'arbitratge encara que l'empresa contra la qual es reclama no estigui adherida al sistema arbitral de consum.

Durant la tramitació del procediment l'empresa reclamada podrà formalitzar el sotmetiment a arbitratge de la controvèrsia plantejada.

Es pot consultar el cens, actualitzat periòdicament, des de la pàgina web de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i a través del següent enllaç:

[https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/lista\\_adheridos\\_22\\_11\\_2023\\_.pdf](https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/lista_adheridos_22_11_2023_.pdf)

## 13. LLISTA D'ÀRBITRES ACREDITATS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

La llista està integrada per àrbitres acreditats, que compleixen els requisits d'honorabilitat i qualificació amb acreditació de coneixements especialitzats en matèria de consum.

- Àrbitres presidents designats per l'Ajuntament de Barcelona proposats entre el personal al servei de l'administració.
- Àrbitres vocals designats per les associacions de consumidors.
- Àrbitres vocals designats per les organitzacions empresarials, associacions i col·legis professionals i cambres de Comerç.

Es pot consultar la llista d'àrbitres acreditats a través de la pàgina web de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i a través del següent enllaç:

[https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxiu/arbitres\\_confir-mats\\_ue\\_actualitzat.pdf](https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxiu/arbitres_confir-mats_ue_actualitzat.pdf)

## 14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

<b>MATÈRIES</b>
AIGÜES
ALIMENTACIÓ I PRODUCTES DE LA LLAR
ELECTRODOMÈSTICS
ENSENYAMENT
ESPORT I LLEURE
FERRETERIA
JOIERIA
MOBLES
OBRES I REFORMES
PERRUQUERIES
RESTAURACIÓ
SERVEIS ASSISTENCIALS
SERVEIS POSTALS
SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS
TELEFONIA
TEXTIL
TINTORERIES
VIATGES

## 15. PREGUNTES FREQUENTS

### He tingut un problema en una relació de consum. Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona directament o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui contra un empresari, botiguer o professional. La presentació d'una reclamació d'arbitratge és incompatible amb la interposició d'una demanda judicial o reclamació administrativa pel mateix assumpte.

### On puc anar a reclamar?

En el cas de Barcelona pot dirigir la seva reclamació a la Junta Arbitral de Barcelona, de manera presencial amb cita prèvia, a la Rda. Sant Pau, 43-45, 2a planta, o bé a través de la nostra pàgina web (<https://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>). En cas de no ser de Barcelona pot traslladar la seva reclamació a la junta arbitral del seu municipi, en cas que en disposi, o a l'Agència Catalana de Consum.

### 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 respectant 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.

### Puc presentar una sol·licitud d'arbitratge contra qualsevol empresa o professional?

Sí, l'arbitratge de consum no només opera quan les empreses estan adherides al sistema arbitral sinó que també es pot sol·licitar quan les parts acorden expressament la resolució de conflictes de consum mitjançant arbitratge.

### Com puc saber si una empresa està adherida al Sistema arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona té publicat el cens actualitzat de les empreses adherides al seu portal web, al qual es pot accedir mitjançant aquest enllaç: [https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/censo\\_de\\_empresas\\_adheridas.pdf](https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/censo_de_empresas_adheridas.pdf)

### **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, pot presentar també un escrit breu en què plantegi la controvèrsia sorgida (al·legació i pretensió) entre les parts i adjuntant tota la documentació que es refereixi a l'assumpte (comprovant de consum i reclamació prèvia).

### **Com he de fer la reclamació prèvia a l'empresa o professional?**

La reclamació prèvia la pot realitzar amb un full oficial de reclamació que li segellarà la part reclamada, o per qualsevol altre mitjà que deixi constància que s'ha realitzat (burofax, intercanvi de correus electrònics, carta de contestació del servei d'atenció al client, etc.). En cas que l'empresa o el professional no li contesti en el termini d'un mes, pot presentar directament la sol·licitud d'arbitratge amb el justificant de la reclamació prèvia cursada. Si té dificultats a l'hora de realitzar la reclamació prèvia a l'empresa o professional, es pot dirigir a l'Oficina de Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) del seu municipi.

### **Quines poden ser les causes de no admissió d'una sol·licitud d'arbitratge?**

No podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versin sobre intoxicació, lesió, mort o aquells en què hi hagi indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'aquests.

Tampoc podran ser objecte d'arbitratge aquelles matèries que no siguin de lliure disposició de les parts.

### **Sóc autònom o una empresa, puc presentar una sol·licitud d'arbitratge?**

Podran presentar una sol·licitud d'arbitratge els treballadors autònoms i microempreses que en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat. Per tenir la consideració de microempresa d'acord amb la normativa, cal tenir menys de deu persones treballadores o una facturació anual per sota dels dos milions d'euros.

### **Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?**

La resposta va en funció del temps en què l'empresa triga en 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. I per comparèixer a la vista?**

No necessita un lletrat per interposar una sol·licitud d'arbitratge ni per comparèixer a l'audiència. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

### **Què és la reconvenció?**

La reconvenció es produeix quan, en el mateix procediment d'arbitratge que ha iniciat el consumidor, l'empresa o professional formula la seva pròpia reclamació contra el consumidor, sempre i quan tingui relació amb la reclamació presentada.

### **Què és una audiència?**

És l'última actuació processal on les parts podran presentar les proves que estimin convenientes per fer valer el seu dret, davant de l'òrgan arbitral, i que donarà peu a la deliberació i resolució arbitral mitjançant el laude.

### **No puc comparèixer a la vista, què puc fer?**

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista per una causa que es pugui justificar com malaltia, senyalaments a judici, viatges, s'haurà de justificar documentalment 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. Si l'òrgan arbitral resol la no suspensió de la vista l'audiència es celebrarà encara que alguna de les parts no comparegui.

### **Què és un laude arbitral?**

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, essent d'obligat compliment per a ambdues parts i produeix efectes de cosa jutjada.

### **Quant de temps triga l'òrgan arbitral en dictar el laude?**

El termini per dictar i notificar el laude a les parts és de noranta dies naturals des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. L'òrgan arbitral, en cas d'especial complexitat, podrà adoptar, de forma motivada, una pròrroga.

### **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<sup>a</sup>. Instància de la seva localitat i sol·licitar prèviament a la Junta Arbitral, per escrit, una certificació de les actuacions.

També pot presentar instància per iniciar expedient sancionador, atès que l'incompliment d'un laude arbitral per la part reclamada en el termini fixat, llevat d'acord entre les parts, constitueix infracció administrativa. A aquests efectes es podrà dirigir a la Subdirecció de Disciplina de Mercat, de l'Agència Catalana de Consum.

### **Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?**

El laude té caràcter vinculant i és eficaç des del dia en què es notifica a les parts i no es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia. Només és possible iniciar l'acció d'anul·lació del laude davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per motius taxats, essent el laude executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

### **Quantes juntes arbitral de consum municipal hi ha a Catalunya?**

A Catalunya hi ha 8 juntes arbitral de consum municipal i corresponen als municipis de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Badalona, Sabadell, Lleida, Mataró i Vilafranca del Penedès.



## 16. EQUIP HUMÀ

### **ALCALDIA**

Jaume Collboni Cuadrado

### **REGIDORA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA, TREBALL, COMERÇ, RESTAURACIÓ I MERCATS**

Raquel Gil Eiroá

### **GERÈNCIA MUNICIPAL**

#### **Gerència d'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica**

Laia Claverol Torres

### **GERÈNCIA DE RECURSOS**

Miquel Rodríguez Planas

### **EQUIP HUMÀ**

#### **PRESIDENT DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM**

Gaietà Sala i Prat

#### **SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM**

José Luis Velasco Corderi

#### **CAP DE SECCIÓ D'INCOACIÓ I TRAMITACIÓ**

Iolanda Lanau Gozalves

#### **CAP DE SECCIÓ D'ACTES, AUDIÈNCIES I LAUDES**

Nati García Herranz

### **EQUIP ADMINISTRATIU**

Daniel Giralt Martínez

Roger Llopart Marrero

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcázar



## JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a pl.  
08015 Barcelona  
Tel. 93 402 33 44  
junta-arbitral@bcn.cat  
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>



## HORARI

Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.

Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00h\*.

\* 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



Paral·lel



Sant Antoni



Autobusos

L-55, D 20, D 50, H 14, H16, V 11



Tren-RENFE i Ferrocarrils de la  
Generalitat de Catalunya  
Pl. Catalunya



Bicing

Estacions 113, 148, 129, 86

#### EDICIÓ:

Ajuntament de Barcelona  
Gerència d'Àrea d'Economia i Promoció Econòmica  
Junta Arbitral de Consum de Barcelona

**juntarbitral.bcn.cat**  
**junta-arbitral@bcn.cat**

#### MAQUETACIÓ

Direcció de Serveis Editorials

#### DIPÒSIT LEGAL

B-14.396-2019



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 tinguin 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>