

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2020



JACCB



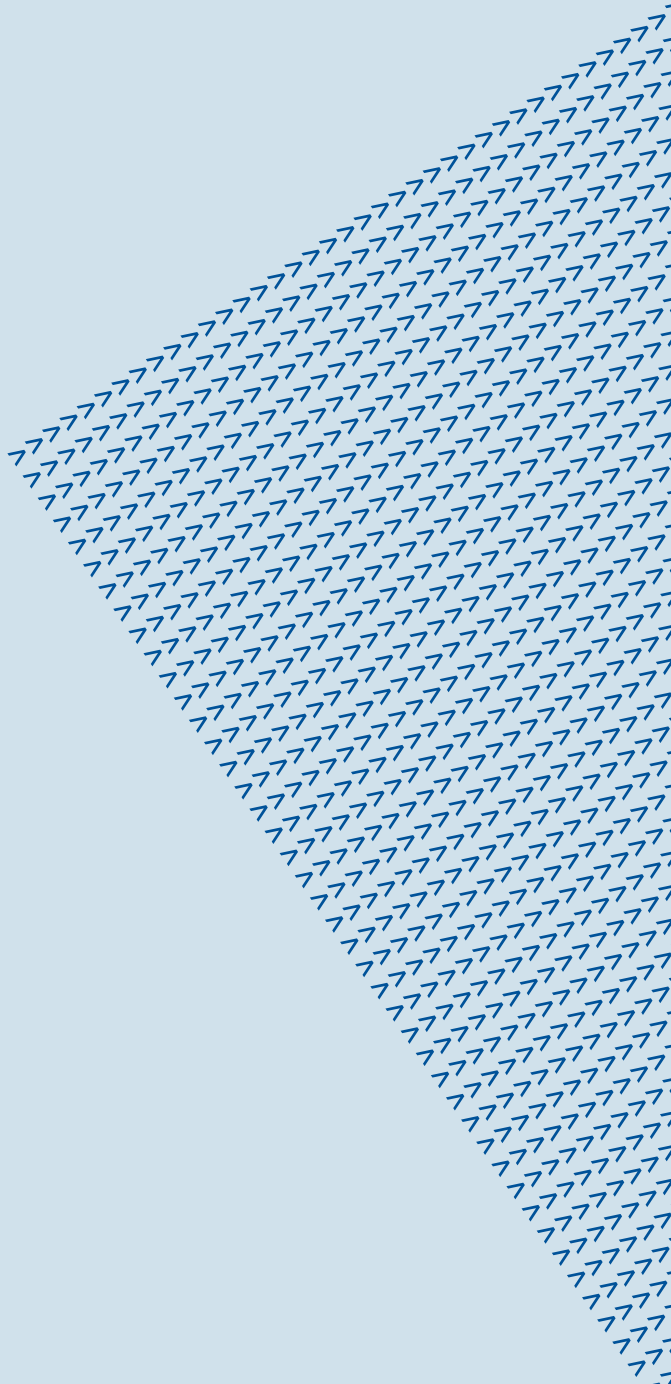
Ajuntament
de Barcelona



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2020



Ajuntament
de Barcelona





JACB

PRESENTACIÓ
I NORMATIVA



En un any com aquest, regit desafortunadament per la COVID-19, la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, com òrgan especialitzat de l'organització municipal que presta el servei d'arbitratge institucional públic de consum en el municipi de Barcelona, ha continuant realitzant tant la seva activitat administrativa, com la seva funció arbitral, resolent mitjançant els laudes les controvèrsies plantejades.

L'any 2020 ha estat un exercici diferent, que ha exigut moltes adaptacions, en el que s'han succeït la suspensió de terminis, en virtut de la Declaració de l'estat d'alarma i les diferents mesures de prevenció i protocols de salut pública per evitar la propagació de les infeccions i per contenir la pandèmia.

La implicació de l'Ajuntament de Barcelona, amb les seves polítiques de salut pública i prevenció ha estat especialment curiosa en aquesta missió, atenent a les seves característiques de gran municipi i d'interrelació poblacional en la trama de ciutats que configura l'àrea metropolitana.

La memòria d'aquest any 2020, s'inicia amb un recull de preceptes del Codi de Consum de Catalunya, posant l'èmfasi en donar a conèixer el Sistema Arbitral institucional públic de Consum, i la seva missió, com a justícia alternativa, i subjecta als principis d'objectivitat, imparcialitat, gratuïtat, neutralitat i independència; estant la seva actuació sotmesa a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris i de l'arbitratge.

A continuació, es presenta un resum de les actuacions desenvolupades durant l'any 2020, per la Junta arbitral de Consum, i les seves dades estadístiques, en relació amb els sectors més reclamants, la procedència de les reclamacions, els laudes emesos, i la seva anàlisi del les matèries, el sentit de les resolucions arbitrals i el tipus d'òrgan arbitral, òrgans arbitrals unipersonals o col·legiats.

Els laudes són el resultat final del camí que segueix a una reclamació no atesa per l'empresa.

Les empreses o professionals poden formular una oferta unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum que té caràcter públic, com oferta única i que s'entén realitzada a tot el Sistema Arbitral de Consum, i on s'expressarà si s'opta perquè l'arbitratge es resolgui en dret o en equitat, així com si s'accepta la mediació prèvia al coneixement del conflicte pels òrgans arbitrals.

Però l'arbitratge de consum no només opera quan les empreses estan adherides al Sistema Arbitral de Consum, sinó que també es pot sol·licitar quan les parts acorden expressament la resolució de conflictes de consum mitjançant arbitratge.

En aquest sentit, es important recordar que en un arbitratge de consum no es defensa cap de les parts en conflicte; l'arbitratge institucional de consum, com a via ràpida, senzilla i gratuïta per resoldre els conflictes en les relacions de consum, resolt les controvèrsies amb objectivitat i imparcialitat; el que permet, ser un sistema beneficiós per a tothom, tant per a les persones consumidores, com per a les empreses, que els permet oferir una prova de fiabilitat als seus clients.

El procediment arbitral està 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 sopesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

La memòria també recull un apartat de normativa sectorial i una mostra de laudes singulars per matèries que han estat objecte d'arbitratge, amb la voluntat de fomentar els sistemes voluntaris de resolució de conflictes, i donar a conèixer, mitjançant la seva doctrina arbitral, la neutralitat, objectivitat i imparcialitat dels òrgans arbitral.

També cal destacar que, tot i el caràcter voluntari de la submissió a l'arbitratge, fet que dificulta l'eficàcia d'un sistema que hauria de ser una alternativa àgil al sistema judicial; la normativa sectorial obliga a les administracions públiques, que en les condicions generals de contractació i en els contractes amb les persones consumidores, s'inclouin 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.

En el mateix sentit, les administracions públiques han 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, i 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 ofereixen béns o serveis a les persones consumidores.



Per això, és important la divulgació del Sistema Arbitral institucional de Consum, promovent el seu coneixement i utilització, i fomentant l'adhesió dels empresaris i professionals al Sistema Arbitral, que permeti la millora continua de l'accés a la Justícia, que es una de les aspiracions més grans dels sistemes de justícia en un Estat de dret, i al que coadjuven i n'és el propòsit a què es dirigeixen els mètodes alternatius de resolució de controvèrsies com l'arbitratge.

En les últimes dècades ha anat augmentant la preocupació dels països comunitaris per la inadaptació dels sistemes judicials ordinaris a l'hora de resoldre les controvèrsies; especialment en els conflictes de consum en què l'escassa quantia econòmica de la pretensió desaconsella la interposició d'accions legals davant la jurisdicció ordinària; i en aquest sentit els sistemes o mitjans de resolució extrajudicial de conflictes són la

millor solució per resoldre les controvèrsies, que juntament amb les previsions en matèria d'agilització processal i noves tecnologies, constitueixen un dels principals eixos sobre els que vertebrar una justícia digna.

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona posa a l'abast de tota la ciutadania aquesta justícia institucional sectorial de proximitat, actuant des de la imparcialitat, la independència i objectivitat, i intenta trobar la solució més adequada a la controvèrsia plantejada.

Montserrat Ballarín Espuña

REGIDORA DE COMERÇ, MERCATS, CONSUM, RÉGIM INTERN I HISENDA



PRESENTACIÓ	7	ELECTRICITAT 1/2019.....	79
1. CARTA MUNICIPAL DE BARCELONA	13	ELECTRODOMÈSTICS 61/2019.....	86
2. EXTRACTE_LLEI 22_2010_CODI_DE_CONSUM_CATALUNYA (PARCIAL)	15	ELECTRÒNICA 221/2019.....	90
3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM	19	ENSENYAMENT 40/2019, 50/2019.....	95
3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM	21	ESPECTACLES 209/2019.....	105
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE	22	ESTÈTICA 73/2018.....	108
3.3. PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM	23	GARATGES 53/2019.....	113
3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB	23	HOTELS 64/2018.....	117
3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?	24	JOIER I RELLOTGERS 10/2019.....	120
4. MEDIACIÓ	26	MOBLES 43/2019.....	123
5. ADHESIONS D'EMPRESES	29	MUDANÇA INTERNACIONAL 160/2019.....	128
6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS, SECTORS	33	OBRES I REFORMES 26/2019.....	133
PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS	33	ÒPTICA 78/2019.....	139
7. RECLAMACIONS PER SECTOR(S)	34	RESTAURACIÓ 222/2019.....	142
8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC	35	SANITAT 80/2019.....	145
9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS	36	SERVEIS POSTALS 97/2019, 248/2019.....	151
10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES	37	SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT 211/2019.....	162
11. LAUDES ANY 2020	39	TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES 99/2019.....	174
RECALL DE LAUDES	41	TELEFONIA 55/2019, 139/2019, 252/2019, 41/2020.....	178
ÍNDEX DE LAUDES	43	TINTORERIES 157/2018, 82/2019, 45/2020, 47/2020.....	201
ACCESORIS 43/2018.....	45	ALTRES SECTORS 91/2018, 42/2020, 44/2020.....	217
AIGÜES 153/2018, 40/2020.....	50	13. PREGUNTES FREQUENTS	225
ARTICLES NADÓ 35/2018.....	58	14. ON SOM	227
AUTOMÒBILS 76/2019.....	62	15. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE	228
CALÇAT 44/2018.....	73	16. EQUIP	229
CENTRES ESPORTIUS 17/2018.....	76		



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.
- 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 9/2014, de 9 de maig, 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.

Del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
Llibre Primer, Títol II. Dels drets bàsics de les persones consumidores

LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

ARTICLE 126-10. 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:

- a) Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- b) Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- c) Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- d) Gestionar les denúncies i acomplir 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 principalment 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

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 mediadora 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.

CAPÍTOL II. Arbitratge.

ARTICLE 133 1. 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 arbitrals 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 incloquin 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 tinguin 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 incloquin 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.



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'avantatge 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 a què 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 reclamat 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 una 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'avançatge 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'arbitratge, 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 aquella persona física o jurídica que és el destinatari finals dels serveis, béns i/o activitats, i empresari qui actua amb una finalitat empresarial o professional.

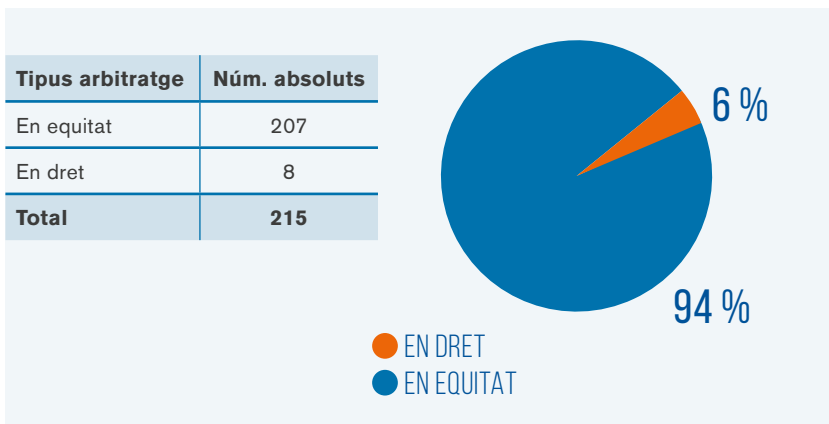
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE

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

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

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

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





3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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

VOLUNTARIETAT

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



EFICIÈNCIA

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



EXECUTIU

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



PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

GRATUÏTAT

La totalitat dels tràmits són gratuïts per ambdues parts.

ZERO €

IMPARCIALTAT, INDEPENDÈNCIA I NEUTRALITAT

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

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

3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB

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

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

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

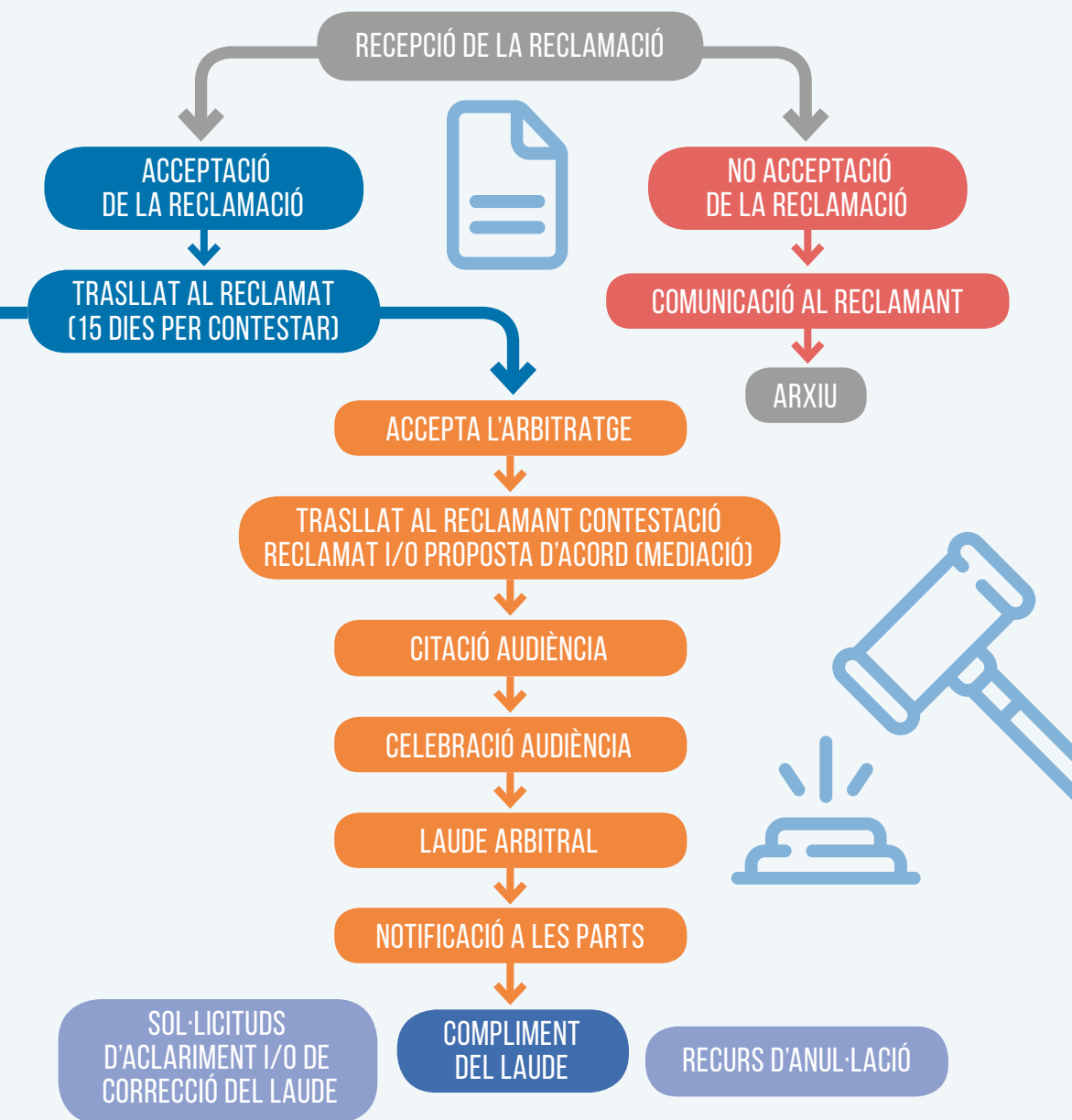
Així, si la persona consumidora o usuària veu que una empresa exhibeix en el seu establiment o en la seva publicitat el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum sap que es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?

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

TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS





4. MEDIACIÓ

LA MEDIACIÓ EN EL PROCEDIMENT ARBITRAL

A) MARC NORMATIU

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

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

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

B) ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

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

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

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

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

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

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


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

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

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

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

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



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

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

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

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



L'adhesió d'una empresa al Sistema Arbitral de Consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers 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 aconseguen 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 establiments comercials.

Terminis

Es pot sol·licitar en qualsevol moment.

Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

Sol·licitud

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

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

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

Un distintiu de confiança

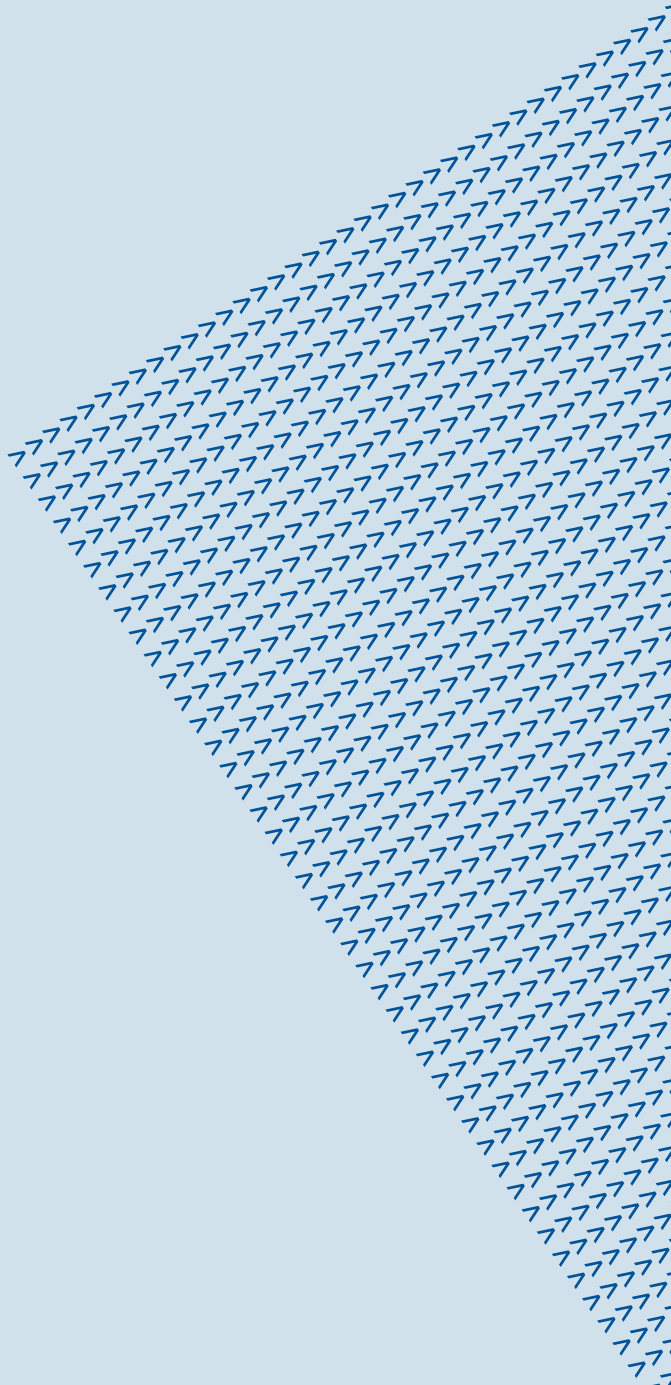


Si vostè, consumidor o usuari, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

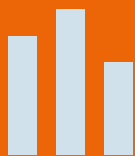
Si vostè, empresari, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica als seus clients l'ofertament d'una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment.

SECTORS AMB RECENTS ADHESIONS:

CONSULTORIA FISCAL	1
TINTORERIES	3
COMERÇ	4
HABITATGE	4
Total	12



JACB

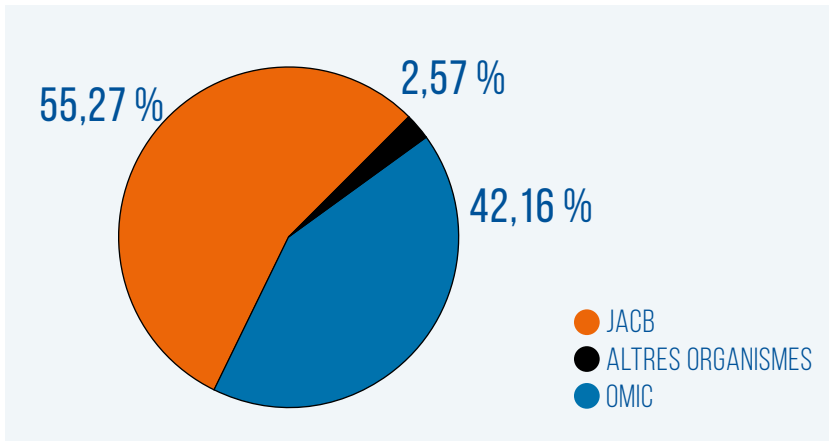


DADES
ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

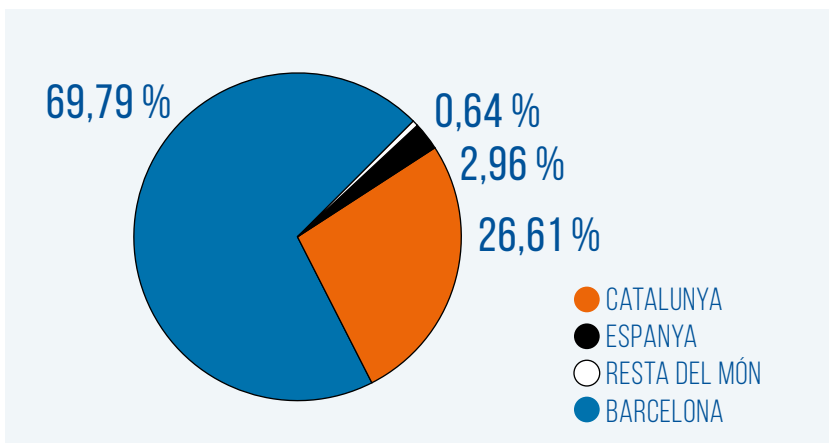


De les 926 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 459 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 440 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, sigui presencialment o via telemàtica i, per últim, 27 han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



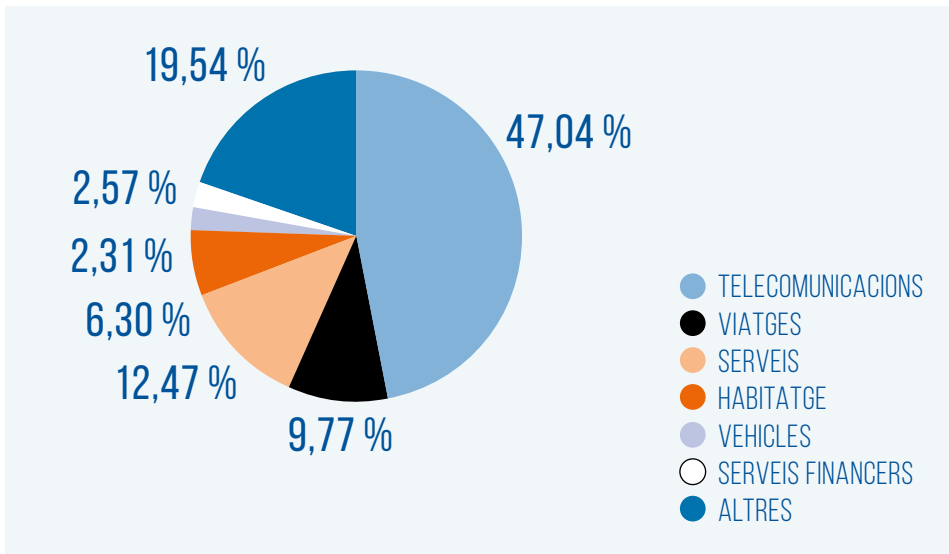
PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

De les 778 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 543 reclamants són de la ciutat de Barcelona, 207 són de poblacions catalanes, 23 d'Espanya i 5 són de la resta del món.



7. RECLAMACIONS PER SECTOR

De les 778 reclamacions / consultes, 366 han versat sobre Telecomunicacions, 76 sobre viatges, 97 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 20 sobre serveis financers, 49 sobre habitatges, ja sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 18 sobre la compra-venda de vehicles o reparacions i 152 sobre altres temes com ensenyament, tintorereries, etc.



8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC



De les 328 reclamacions o consultes que provenen de l'OMIC, 307 s'han arxivat pels motius següents: 62, per la no-acceptació d'arbitratge; 53, per conciliació; 89, per laude; 20, per desistiment, i 6, per altres motius. Hi ha 54 reclamacions pendents d'audiència, de les quals 9 ja tenen dia assenyalat.

PROCEDÈNCIA OMIC			328
ARXIVATS			230
	No acceptació arbitratge	62	
	Conciliació	53	
	Laude	89	
	Desistiment	20	
	Altres	6	
PENDENT VISTA (amb dia assenyalat)			9
	Àrbitre únic	9	
	Col·legi Arbitral	0	
PENDENT VISTA (sense dia assenyalat)			46
	Àrbitre únic	16	
	Col·legi Arbitral	30	
INADMISSIÓ			1
PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ			0
EN TRAMITACIÓ			42

9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS

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

10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES



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

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

RESUM DE LES AUDIÈNCIES

AUDIÈNCIES PER MESOS	ACORD	CELEBRADA	DESISTIMENT	TOTAL
GENER	1	24		25
FEBRER	1	30		31
MARÇ	3	28	1	32
SETEMBRE	2	22		24
OCTUBRE	3	57		60
NOVEMBRE	1	44		45
ABRIL		20		20
Total	11	225	1	237

	ACORD	CELEBRADA	DESISTIMENT	TOTAL
PIMECS		1		1
TELEFONIA	11	217	1	229
TINTORERIES		4		4
VARIATS		3		3
Total	11	225	1	237

	ÚNIC	COL-LEGI	TOTAL
PIMECS		1	1
TELEFONIA	228	1	229
TINTORERIES		4	4
VARIATS	1	2	3
Total	229	8	237

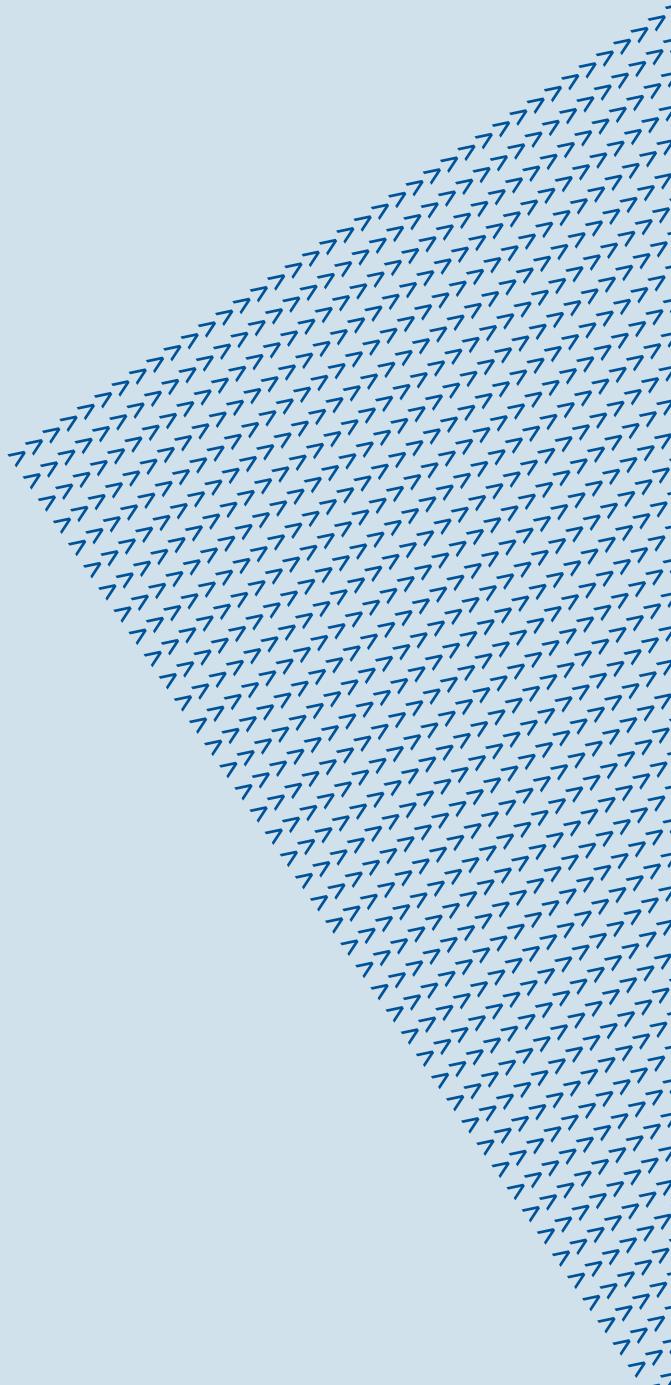
11. LAUDES ANY 2020



ÀRBITRE ÚNIC	207
COL·LEGI ARBITRAL	8
Total	215

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	175
DESESTIMATS	7
ESTIMATS EN PART	13
FINALITZACIÓ DEL PROCÉS	20
Total	215

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	1
JOIERS I RELLOTGERS	2
TELEFONIA	207
TEXTIL	1
TINTORERIA	4
Total	215



JACCB



RECUILL DE
LAUDES 2018-2020



1.	ACCESSORIS	45
2.	AIGÜES	50
3.	ARTICLES NADÓ	58
4.	AUTOMÒBILS	62
5.	CALÇAT	73
6.	CENTRES ESPORTIUS	76
7.	ELECTRICITAT	79
8.	ELECTRODOMÈSTICS	86
9.	ELECTRÓNICA	90
10.	ENSENYAMENT	95
11.	ESPECTACLES	105
12.	ESTÈTICA	108
13.	GARATGES	113
14.	HOTELS	117
15.	JOIERS I RELLOTGERS	120
16.	MOBLES	123
17.	MUDANÇA INTERNACIONAL	128
18.	OBRES I REFORMES	133
19.	ÒPTICA	139
20.	RESTAURACIÓ	142
21.	SANITAT	145
22.	SERVEIS POSTALS	151
23.	SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT	162
24.	TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES	174
25.	TELEFONIA	178
26.	TINTORERIES	201
27.	ALTRES SECTORS	217



LAUDE 43/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant sol·licita l'entrega d'una o varies peces d'or del mateix pes que la que va deixar de conformitat al contracte de penyora, sense haver de reemborsar cap quantitat, en concepte de danys i perjudicis, atès que considera que ha estat objecte d'un engany manifest i la polsera pignorada ha estat fosa. La part reclamada sol·licita que es desestimi la pretensió, atès l'incompliment de contracte 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 manifesta que en data (...) va efectuar un contracte de penyora d'una polsera d'or de la seva propietat a la botiga de la part reclamada, amb l'objectiu de recuperar-la amb posterioritat. La part reclamant manifesta també que en el moment d'efectuar la transacció, i abans de vendre la peça, va preguntar a la dependenta de la botiga si podria deixar-la en penyora, qüestió a la qual la dependenta va respondre de manera afirmativa, indicant-li quines eren les condicions aplicables.

Afegeix que en aquell moment li varen indicar que no quedava establerta una data de venciment concreta i que li van oferir la quantitat de 185€ per deixar la peça en penyora, i li van informar que el primer mes hauria de pagar un cost de recàrrec de 37€ i, per cada mes vençut posterior, un 20% dels interessos que es pagarien en el moment en el qual decidís recuperar la joia; A més, li van assegurar que, en cas de vendre-la, li oferirien una quantitat superior.

Seguidament, en data (...) es va desplaçar de nou a la ressenyada botiga amb la intenció de recuperar la polsera que els havia deixat en penyora i, en aquell moment, la dependenta de la botiga, després d'efectuar una consulta a l'ordinador de l'empresa, li va recordar que tenia uns interessos pendents de saldar i, a continuació, li va informar que, atès que no havia fet acte de presència a la botiga un cop transcorregut 1 mes (...), havia perdut la joia. El propietari de l'establiment va confirmar que la polsera havia estat fosa. Afirmar que el dia següent, (...), va rebre una trucada del responsable de la part reclamada i, davant les amenaces proferides sobre una possible denúncia, li va proposar oferir-li una polsera similar i que, segons ell, tenia un valor superior, sempre i quan accedís al pagament dels interessos generats pel préstec de l'anterior peça més el retorn dels 185€ que van ser-li entregats en data (...).

La part reclamant es va negar a acceptar l'oferta rebuda i en data (...) es va desplaçar a l'establiment de la part reclamada perquè li posessin el segell de la botiga al full oficial de la reclamació, però davant de la negativa de la dependenta de posar-l'hi, va haver de donar avis a una patrulla dels Mossos d'Esquadra per tal que es procedís amb el tràmit.

La part reclamant sol·licita un canvi de la peça descrita, tot subratllant el seu valor sentimental i, atesa la impossibilitat de recuperar-la, que li sigui entregada una o varies peces d'or del mateix pes que la que va deixar en dipòsit, sense haver de reemborsar cap més quantitat, en concepte de danys i perjudicis, ja que considera que ha estat objecte d'un engany manifest.

La part reclamada manifesta que es remet a la documentació signada per la part reclamant en el «contracte de (...)», formalitzat entre

ambdues parts, i a les condicions establertes en el contracte, que apareixen detallades a l'apartat «clàusules aplicables (...)»; així com a la data límit de venciment fins a la qual es reservava la peça a la part reclamant.

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 11.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la referida vista; amb aquesta finalitat es va trametre una còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència es poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenientes en defensa dels seus interessos, i que se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

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

La part reclamant manifesta que treballa al barri de (...) i va anar a una joieria per vendre una polsera, però que finalment va decidir empenyorar-la. La dependent li va explicar que el primer mes havia de pagar 35€ i després, cada mes que passés, un 20% d'interessos; però li van dir que no caducava i que no hi havia data de venciment. La part reclamant afegeix que anys enrere havia portat alguna cosa al (...) i continua dient que aquesta vegada va anar a la joieria quan va cobrar la paga doble per recuperar l'esclava.

Continua exposant que quan va anar a buscar la peça, la dependent li va preguntar si sabia que havia de pagar uns interessos i la part reclamant va respondre dient que sí que

ho sabia. La dependent va anar a buscar l'esclava, però va tornar i va dir que no l'havia trobat. En aquest moment va trucar al propietari de l'establiment, i aquest va dir que l'havien fos. La part reclamant informa que ni tan sols l'havien trucat per telèfon per avisar-li que si no anava a renovar la polsera, farien amb ella el que volguessin. Afirmar que no va rebre ni una trucada ni res.

També manifesta que va haver de trucar als Mossos d'Esquadra, que es varen personar a l'establiment el dia de la denúncia, el (...). També constata que va parlar amb la joieria de davant, al cap d'uns mesos, i aquests li varen manifestar que ells, davant d'aquest problema, com a mínim truquen per telèfon al cap de tres o quatre mesos al propietari per si vol recuperar o no la peça. Manifesta que la van estafar i que a sobre volien que pagués una altra polsera, a banda dels interessos. No hi està d'acord.

La part reclamada manifesta que els fets varen passar d'una altra manera. Que és cert que inicialment es van negar a posar el segell al full de reclamació en blanc, tal com pretenia la part reclamant, però que quan es van personar el Mossos d'Esquadra, van procedir a complimentar l'apartat 6 del full de denúncia, i la reclamació es va tramitar correctament.

Continua manifestant que la part reclamant sol·licita la recuperació d'una joia que, pel termini del venciment del contracte, havia perdut l'opció de recuperar. Afegeix que si la recuperació de la joia no es complia dins del termini, en aquest cas el dia (...), la peça es perdia. També manifesta que és cert que cada mes es pot renovar el termini, però que cal anar a l'establiment a pagar la renovació i fixar una nova data de venciment; manifesta que no hi ha data de caducitat sempre i quan



el venedor, dins del termini indicat en cada contracte, es personi a l'establiment del comprador i opti entre recuperar la peça o renovar el contracte. Si aquesta renovació, que cal fer cada mes, es fa dins del termini, pot durar un any, dos anys o el temps que es vulgui, però cal renovar el contracte dins dels terminis, amb caràcter mensual.

La part reclamada també manifesta que es comunica a tots els clients que, amb independència del contracte, davant de qualsevol problema, es posin en contacte amb l'establiment, per poder procedir d'una altra manera. La part reclamant ni va dir res ni es va personar a l'establiment, i considera que és la venedora de la joia qui se n'ha de preocupar. Afegeix que no truquen a cap client ni en lloc diu que ho hagin de fer.

També manifesta que entén que algun client es pot despistar i per aquest motiu retenen la peça dos mesos des de la data de venciment del contracte, per si el client es posa en contacte amb l'establiment, però atès que la part reclamant no es va posar en contacte amb l'establiment, passats dos mesos del venciment, es va retirar la peça. Afegeix que va comunicar a la part reclamant que entenia que havia actuat correctament, però que, justament en aquell moment, tenia una polsera molt semblant que havia adquirit per contracte de compra, i li va oferir, tot i que pesava dos grams més, en compensació per la que havia perdut; però la part reclamant va manifestar que no volia pagar res, que volia la polsera gratis. La part reclamant tampoc no va acceptar l'oferta de retornar els diners que havia rebut i pagar només un mes d'interessos, i no tres mesos.

La part reclamada afegeix que la part reclamant havia d'haver complert amb allò que havia firmat i que el contracte és molt clar:

data límit, (...), reiterant que cada mes es pot renovar, però que no és un procés automàtic, sinó que cal personar-se a l'establiment. I finalitza dient que els contractes es fan per respectar-los.

A la pregunta del president, la part reclamada manifesta que no mantén l'oferta que va realitzar, perquè ja no té la peça que va oferir; també manifesta que aquesta reclamació li està ocasionant unes despeses, com per exemple, el fet que ha hagut de tancar l'establiment per poder comparèixer a la present audiència. La part reclamant en aquest moment manifesta que ella també hauria d'estar treballant.

A la pregunta del president, la part reclamant reconeix com a seva la firma del contracte que consta a les actuacions, i afegeix que fa anys havia empenyorat alguna joia al (...) i mai no l'havia perdut, perquè abans que passés un any l'havia anat a recuperar. Que va ser l'Oficina d'Informació al Consumidor on li varen dir que anés a l'establiment amb el full de reclamació i que li posarien el segell, però que no se'n recorda de si el full era en blanc o no, i que en cap moment la dependenta li va manifestar que cada mes havia d'anar a renovar el contracte.

A la pregunta del president, la part reclamant manifesta que, quan els Mossos d'Esquadra es van personar a l'establiment, la part reclamada va poder omplir l'apartat 6 del full de reclamació, adjuntant els fulls que s'hi contenen, i va posar el segell de l'establiment al full de reclamació.

Es dona per conclosa la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així con les manifesta-

cions efectuades per la part reclamada a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i finalitat d'aquelles, i que s'ha 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, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes.

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

III.- Els drets s'han 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 que cal sotmetre's a 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. La penyora és un dret real de garantia, de constitució ràpida i senzilla, d'origen normalment convencional que faculta al seu titular a posseir determinats béns mobles i drets fins al cobrament de l'obligació principal, i, en cas d'impagament, a realitzar-los amb caràcter

preferent, de conformitat amb el principi de l'autonomia de la voluntat contractual, el qual assoleix la seva màxima expressió en l'àmbit del dret civil patrimonial, article 1255 del codi civil.

Es donen al contracte de penyora, dret real de garantia i de realització de valor, de data (...), els requisits essencials del contracte que es constitueix per assegurar el compliment d'una obligació principal: desplaçament de la possessió, de manera que queda afecte al compliment d'una obligació, i pot el creditor realitzar el seu valor i satisfer amb el seu crèdit, gaudint de preferència en el crèdit garantit amb la penyora, el creditor que es trobi en possessió del bé moble sobre la cosa empenyorada i fins on assoleixi el seu valor, si arribat el venciment de l'obligació aquesta no fos complerta.

La referència al deute garantit per la penyora cal entendre-la a la garantida en el moment de la realització, és a dir, el deute pendent, no l'inicialment garantit. Es tracta d'una obligació subjecta a terme i, arribat aquest, si l'obligació es compleix, el creditor haurà de tornar-la i, en cas contrari, podrà realitzar-la. De conformitat amb el caràcter accessori de la penyora, si la condició no es compleix, la penyora s'extingeix amb l'obligació, finalitza la fase de seguretat i s'inicia la fase de realització de valor per incompliment de l'obligació garantida.

L'obligació garantida és la raó de ser o fonament d'aquest dret ja que es constitueix amb l'únic objectiu que aquesta sigui satisfeta. No és conforme a equitat ni conforme a dret que sigui millor la condició del deutor quan incompleix la seva obligació que quan atén els seus pagaments i, en gran mesura, quan la part reclamant és clienta i coneixedora de la mecànica de funcionament d'aquests con-



tractes, no es tracta d'una falta d'informació en la formalització del contracte.

La part reclamant manifesta falta de claredat sobre la manera d'executar-se el contracte, però consta de forma clara i prou expressa en el mateix el deute total (222€) a la data de venciment (...), amb el càlcul del cost de recàrrec (37€); moment que ha de procedir a recuperar l'objecte, de ser d'interès de la part reclamant, dins del termini establert i previ abonament del principal rebut amb el cost de recàrrec pactat.

Les obligacions per al compliment de les quals s'hagi assenyalat un dia cert són exigibles quan el dia arriba; fixació del termini de compliment de les obligacions, que es presumeix establert tant en benefici del creditor com del deutor, i de conformitat a les quals respectivament s'hagin establert.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les alegacions exposades a l'acte de l'audiència, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació en el sentit que, de la documentació que obra a l'expedient i de les manifestacions realitzades el dia de l'Audiència, ha quedat acreditat que s'havia superat àmpliament el termini de venciment del contracte de garantia.

LAUDE 153/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que s'ha facturat un consum d'aigua de forma in-correcta, atès que s'ha constatat la inexistèn-cia de cap fuita, i sol·licita que s'esmeni l'error comès i s'adeqüi l'import de la factura al con-sum real produït. La part reclamada manifesta que en aquest equip de mesura en controvèr-sia, sempre es pren lectura real per facturar, i s'ha facturat pels consums realment realitzats i enregistrats pel comptador de mesura.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbi-tral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que l'empresa subministradora està facturant de forma inde-guda, afegint que després de contactar amb el departament d'Atenció al Client de la com-panyia reclamada, tant a través de la seva pà-gina web, com per via telefònica, no van saber trobar cap mena de solució a les irregularitats que s'havien presentat en el procés de factu-ració, i destacaven les variacions produïdes entre els mesos (...).

També manifesta que va procedir a efectuar totes les comprovacions necessàries, deman-ant el servei d'un tècnic professional, per tal de confirmar si s'havia produït alguna fuita a casa seva o bé a la finca, però el resultat va reflectir que no hi havia cap incidència, afe-gint que la part reclamada també va enviar un tècnic per comprovar el comptador i, com a resultat, li van enviar una carta que adjunta al seu escrit, comentant que el funcionament de la xarxa de distribució era correcte.

Tot seguit, ressenya que segons les seves consideracions li resulta impossible creure que es donés una despesa tan despropor-cionada sense que hi hagués algun tipus d'anomalia, donat que normalment cohabitaven tres persones a casa seva, i va afegir que té constància que en el seu veïnat també es van produir altres casos d'anomalies amb el pro-cediment de lectura i facturació per part de la companyia distribuïdora.

La part reclamant ha manifestat la seva dis-conformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, afegint que segons l'opinió dels tècnics encarregats de dur a ter-me l'examen del circuit de distribució tant en el seu habitatge com a la resta de la finca, no existeix cap mena de fuga en la instal·la-ció de subministrament d'aigua, de la mateixa manera, confirmar que un cop realitzats els controls que se li van indicar, ella mateixa ha pogut comprovar el correcte funcionament de la instal·lació.

Aporta còpia de les factures controvertides i còpia de l'escrit de la part reclamada, amb resum comparatiu de facturació rebuda en el període comprès entre el mes d'agost de l'any (...).

Sol·licita la devolució dels cobraments inde-guts per facturació incorrecta dels mesos controvertits.

La part reclamada manifesta que el submis-trament referenciat sempre es pren de la lec-tura real de l'equip de mesura per facturar, i enumera un llistat històric del consum corres-ponent als mesos de facturació controvertida de la titular i reclamant, i les seves anotacions, en els següents termes:

Data emis. factura	Lectura	Consum (m³)	Import (€)
(...)	862	41	182,08
(...)	821	30	102,26
(...)	791	45	216,67
(...)	746	26	88,04
(...)	720	23	77,46
(...)	697	20	60,54
(...)	677	22	67,57

- En data (...) els consta un contacte de la part reclamant mitjançant la seva pàgina web, on efectua una consulta sobre l'excés de consum. Contesten a aquesta consulta informant la part reclamant de com efectuar unes proves per determinar la possible existència de fuites a la instal·lació.

- En data (...) els consta un nou contacte de la part reclamant mitjançant la seva pàgina web, on efectua una reclamació per disconformitat amb la facturació emesa. En resposta, ressenyen que es programa una comprovació de l'equip de mesura, per tal de donar resposta a la reclamació; la citada revisió es porta a terme efectivament el 9 de juny, amb el resultat que aquest funciona correctament, i que la lectura és correlativa a la facturada i, per tant, la consideren correcta.

Respecte la reclamació argumentada, informen que el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, disposa expressament: «la responsabilitat de l'empresa

subministradora arriba fins a –i inclou– l'escomesa externa i la clau externa, així com les atribucions que, sobre els equips de mesura, els atorga el Reglament. Ara bé, assenjala que és responsabilitat del receptor del servei la conservació i la reparació de les avaries en les instal·lacions generals i particulars, incloent el manteniment en perfecte estat dels desaigües de les seves instal·lacions generals i particulars per tal que pugui evacuar-se amb facilitat i sense danys l'aigua que pogués procedir de pèrdues accidentals».

Afegeix que, en data (...), van procedir a enviar un escrit de resposta a la reclamant, informant-la del resultat de les seves comprovacions, comunicant-li que, en cas de disconformitat, poden sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura.

- En data (...), la part reclamant, mitjançant una visita presencial a les seves oficines, aporta còpia de la sol·licitud presentada davant del departament competent de la (...) per realitzar la verificació oficial de l'equip de mesura.

Finalment, comuniquen que resten a l'espera de rebre la sol·licitud oficial de la retirada de l'equip de mesura del subministrament de la part reclamant per part de la (...), per procedir, consegüentment, a fer-ne la retirada i posterior enviament al laboratori per efectuar l'anàlisi corresponent.

La part reclamada també manifesta que resten a l'espera de rebre el dictamen oficial de la verificació per tal de resoldre la reclamació interposada, tot assenyalant que donaran resposta a la mateixa un cop rebin el dictamen de la verificació oficial de l'equip de mesura que s'està duent a terme en el corresponent departament de la (...).

AUDIÈNCIA

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

No compareix a l'audiència la part reclamada, que ha excusat la seva assistència, i que ha presentat escrit ratificant-se en les seves al·legacions, i que consten a les presents actuacions arbitrals.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, que ha deixat passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, tot i haver estat degudament notificada, i per tant informada de la celebració d'aquesta Audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

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

pressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

II. Els drets s'han 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, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; 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. A més, en la notificació de l'Audiència, es comunicava a la part reclamant que, si bé la presència a l'Audiència no era preceptiva i es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, també s'informava que podia presentar les al·legacions i proves que estimés convenientes en defensa dels seus drets i interessos.

IV. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que els mesos posteriors a (...), s'havia facturat uns imports molt superiors a l'his-

tòric de consums, sense saber-se la causa d'aquesta major facturació, fet que no es pot relacionar amb un major consum per variació del número d'ocupants de l'habitatge.

En el mateix sentit, la part reclamada no ha presentat al·legacions finals, i ha manifestat que resten a l'espera de rebre el dictamen oficial de la verificació de l'equip de mesura per tal de resoldre la reclamació interposada, tot assenyalant que donaran resposta a la mateixa un cop rebin aquest dictamen que s'està duent a terme en el corresponent departament de la Generalitat de Catalunya.

Aquest dictamen fou sol·licitat per la part reclamant, en data (...), i en visita presencial a les oficines de la part reclamada, va lliurar còpia de la sol·licitud presentada davant del departament competent de la Generalitat de Catalunya per realitzar la verificació oficial d'equip de mesura.

Aquest dictamen no consta aportat a les presents actuacions arbitral.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació en el sentit que la part reclamada ha d'abonar a la part reclamant la quantitat de 339,83€, atès que no consta aportat el dictamen de verificació oficial d'equip de mesura sol·licitat. L'import que cal retornar es correspon a la rectificació de les factures (...), ja que es va cobrar un import total de 649,66€, que es minoren a un import per cada factura de 77,46€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquesta laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'Òrgan Arbitral, per tal que la part reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'Òrgan Arbitral.

LAUDE 40/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que va comunicar defraudacions de subministraments d'aigua, amb existència de narco-habitatges en el mateix edifici, mobbing immobiliari i talls d'abastament d'aigua higiènic-sanitària, sense que les seves reclamacions siguin ateses per la part reclamada. La part reclamant sol·licita que la part reclamada torni a la legalitat vigent. La part reclamada manifesta que en tot moment ha actuat de conformitat amb l'ordenament i ha informat degudament a la part reclamant, sobre les qüestions plantejades a les seves reclamacions. 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 les seves reclamacions des de finals de 2016, no han estat ateses per la part reclamada, afegint que va comunicar defraudacions de subministraments d'aigua, amb existència de narco-habitatges en el mateix edifici, mobbing immobiliari i talls d'abastament d'aigua higiènic-sanitària, pel que considerarà un cas de facturació indeguda.

També manifesta que entén que els talls de subministrament forma part de la coacció immobiliària que denuncia, afegint que té constància de pressions domiciliàries vinculades a la data de la celebració de l'audiència, i al mobbing immobiliari institucional que se'n deriva.

La part reclamant també manifesta que ha presentat 3 denúncies de caràcter penal, per estafa, falsedat documental i coaccions,

afegint que el Jutjats, per tres vegades, han impedit la tramitació judicial de les seves denúncies, i que considera que s'ha prevaricat.

La part reclamant aporta còpia de diferents burofax enviats a la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada torni a la legalitat vigent.

La part reclamada manifesta que en tot moment ha actuat de conformitat amb l'ordenament jurídic i el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, afegint que consideren que ha quedat degudament acreditat que la part reclamada en tot moment ha informat degudament a la part reclamant, en reiterades ocasions, sobre les qüestions plantejades a les seves reclamacions, llevat de la presentada en data (...), fet pel que ja han demanat disculpes i han notificat a la part reclamant que la incidència es va traslladar al corresponent departament per tal d'adoptar les mesures correctives pertinents.

La part reclamada també manifesta que tot i que la part reclamant no reconeix avaria i/o pèrdua a la seva instal·lació particular, de forma excepcional, proposen rectificar la factura controvertida, considerant el seu històric de consum i que ha tingut una incidència puntual a la seva instal·lació per poder aplicar, d'aquesta forma, la política de bonificació en aquests supòsits.

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 l'esmentada vista, i es va trametre, amb



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

A l'acte de la vista oral no ha comparegut, degudament convocada, la part reclamant, que ha estat notificada d'aquesta audiència, en dates (...), i amb l'assistència de la part reclamada, que ha estat representada per la senyora (...).

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

La part reclamada efectua explicació de les al·legacions que es contenen a les actuacions arbitral, afegint que l'empresa subministradora té reclamacions de la part reclamant des de l'any 2017, efectuant explicació de les mateixes i afegint que la part reclamant ha presentat tres denúncies en el Jutjat, aportant en aquest moment còpia dels diferents escrits enviats a la part reclamant i de l'informe de (...).

La part reclamada també manifesta que totes les manifestacions i greus acusacions abocades en reiterades ocasions per la part reclamant, no es poden més que rebutjar de ple i amb rotunditat al ser manifestacions impropcedents, sense fonament i sense que es corresponguin en cap cas amb la realitat dels fets, afegint que a la part reclamada no els hi consta cap citació judicial com a conseqüència de les denúncies interposades per la part reclamant, així com que en la que la seva

actuació es guia pel respecte a la legalitat i la dignitat de les persones.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que la part reclamant té un deute aproximat de 180€, que es correspon a factures impagades de l'any 2016 i 2017, afegint que en els seus escrits a la part reclamant, s'ofereix la possibilitat de efectuar pagaments fraccionats, oferiment que reitera en aquest moment, i afegeix que (...) va dictaminar que l'import era correcte i reglamentari.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que la senyora (...), no té cap relació contractual amb l'empresa subministradora, i que se'n derivi de la present reclamació.

Es dona per conclosa la audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Qüestió prèvia.

La part reclamant, sol·licita, en escrit de data de la present audiència (...), que s'ajorni la celebració de la audiència, atès, segons manifesta, la necessitat de prioritzar la seguretat domiciliària i d'auto-protecció.

La petició ha de ser desestimada per manca de motivació i per extemporània.

Quan una de les parts, sense al·legar causa suficient, segons el parer dels àrbitres, no

comparegui a una audiència, els àrbitres podran continuar les actuacions i dictar laude amb fonament en les proves que disposin, facultat de l'òrgan arbitral, que pretén impedir que l'actitud d'una de les parts impedeixi a la contrària d'obtenir una resolució relativa a la controvèrsia plantejada.

Es tracta d'evitar que les possibles maniobres dilatòries de les parts no afectin al correcte esdevenir de l'arbitratge, i en gran manera, quan els àrbitres, pel mer fet d'haver acceptat la seva designació, vénen obligats a resoldre la controvèrsia que els ha estat plantejada, i resoldre d'acord amb les al·legacions efectuades i a la prova practicada.

L'apreciació i valoració de la concurrència o no del que hagi de considerar-se "causa suficient", com a al·legació a la suspensió de l'audiència, queda a la lliure decisió dels àrbitres, que a més hauran de determinar les conseqüències de la seva al·legació.

Consta acreditat a les actuacions arbitrals, que la part reclamant ha estat notificada correctament d'aquesta audiència, en dates (...), havent esperant a efectuar nova sol·licitud d'ajornament d'audiència, el mateix dia de la celebració de la mateixa.

Manca de motivació.

La part reclamant sol·licita el dia anterior de l'audiència, mitjançant correu electrònic de les 23:06 hores, nou senyalament de data de la vista, en base a suposades pressions immobiliàries que no els permetem comparèixer; i sense cap altre document o prova, llevat de les manifestacions que es contenen al seu escrit, que no acrediten en cap cas cap motivació suficient per ser valorada per aquest Col·legi arbitral.

En el mateix sentit, essent dos persones físiques, les que ostenten la condició de part reclamant, be podia assistir una d'elles.

Petició extemporània.

La petició de suspensió, s'ha realitzat amb menys de 12 hores de diferència, de l'hora prevista per a la celebració de l'audiència, constant acreditat a les actuacions arbitrals, que la part reclamant, que ha estat notificada d'aquesta audiència, en dates (...).

Facultat de la apreciació de causa suficient, segons el parer dels àrbitres, que pretén impedir que l'actitud d'una de les parts impedeixi a la contrària d'obtenir una resolució relativa a la controvèrsia plantejada. Es tracta d'evitar que les possibles maniobres dilatòries de les parts no afectin al correcte esdevenir de l'arbitratge, poden resoldre d'acord amb les al·legacions efectuades i a la prova practicada.

II. 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.

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 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 manifesta que va comunicar defraudacions de subministraments d'aigua, amb existència de narco-habitatges en el mateix edifici, mobbing immobiliari i talls d'abastament d'aigua higiènic-sanitària, pel que considera un cas de facturació indeguda, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, que manifesta que les manifestacions i greus acusacions abocades en reiterades ocasions per la part reclamant, no es poden més que rebutjar de ple i amb rotunditat al ser manifestacions improcedents, sense fonament i sense que es corresponguin en cap cas amb la realitat dels fets.

En aquest sentit, la part reclamant ha manifestat que ha presentat 3 denúncies de caràcter penal, per estafa, falsedat documental i coaccions, afegint que el Jutjats, per tres vegades, han impedit la tramitació judicial de les seves denúncies, arxiu de les actuacions penals que considera la part reclamant que s'ha prevencat.

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

quan l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de la 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, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible.

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

LAUDE 35/2019

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

Sol·licita una indemnització de 200 €.

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

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

Sol·licita una indemnització de 200 €.

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

1. En data (...) se'ls envia el xassis, indicant per ordre de la reclamant que: *les rodes posteriors es troben en males condicions, i el xassis queda frenat, aprofitant per repassar les rodes davanteres*. A continuació, el servei tècnic canvia els grups posterior i davanter de rodes, amb caràcter gratuït.

2. En data (...) se'ls envia el xassis, indicant per ordre de la reclamant que: *és el segon cop que s'envia el cotxet pel mateix motiu. Les rodes posteriors estan doblegades, i també el tancament queda fix*. El servei tècnic canvia totes les rodes i el dispositiu de plegament, que arriba trencat, amb caràcter gratuït.

3. En data (...) se'ls envia de nou el xassis, indicant per la reclamant que: *està començant a passar el mateix, es dobleguen les rodes en caminar*. El servei tècnic observa que l'avarria és a causa d'un desgast natural per l'ús



–els eixos de les rodes queden desgastats–, i torna a canviar totes les rodes amb caràcter gratuït –tot i que considera que no escauria–, per les incidències que anteriorment ha tingut el producte.

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

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

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

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

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

Aporta una còpia de l'informe d'incidències i fotografies.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

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

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

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

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

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

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

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el

principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

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

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliguen el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, i a respondre davant seu de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el



text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

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

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

LAUDE 76/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data 29 d'agost de 2017, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, pel que considera un incompliment del contracte que hi havia subscrit pel lloguer d'un vehicle ja que, segons indica, en el moment d'intentar efectuar-ne la recollida aquest no li va ser entregat, amb l'argument que el carnet de conduir de la part reclamant tenia una

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

La part reclamant, en escrit amb data (...), manifesta el seu desacord amb les al·legacions expressades per la part reclamada, i assenyal·la:

En primer lloc, que, al seu entendre, la publicitat que apareixia a la pàgina web oficial de la part reclamada, que feia referència a la vigència temporal del carnet de conduir, resultava contradictòria amb tot tipus de servei particular ofert per la companyia. Fet contrari a tot allò estipulat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i que, segons la seva opinió, és plenament aplicable a la present controvèrsia, pel fet de tractar-se d'un contracte de consum.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

La part reclamada, en escrit amb data 26 d'abril de 2018, manifesta, amb relació a les argumentacions exposades per la part reclamant, que:

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

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

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

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

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

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

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

Amb relació al punt anterior, cita textualment:

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

Així mateix, pel que fa a la qüestió que la part reclamant exposa referent al fet que va intentar posar-se en contacte amb la firma reclamada en tres ocasions sense èxit, i que finalment una persona operadora va contestar, però que la va atendre de forma brusca i irrespectuosa, i que sol·licita una prova de les gravacions de les trucades, la part reclamada aclareix que al país on s'ubica la firma reclamada, Alemanya, segons l'article 88 del BGB i el 203 del Codi Penal Alemany, no és possible la gravació de les trucades.

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

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

i la còpia de la resposta enviada a l'atenció de la part reclamant en data (...).

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

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

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

La part reclamant, en escrit amb data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, en els termes que es detallen a continuació:



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

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

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

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

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

Tot seguit, assenyalava que tal remissió seria, directament, il·legal segons l’article 80.1 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris (la LGDCU), en què es dictamina el següent:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La part reclamant es reitera en les seves manifestacions inicials i ressenya la mala fe mostrada per la firma reclamada, principalment per la manera en què s'ofereixen els termes i les condicions. Assenyalava que en el document de reserva (mencionat com a "bonus") ha pogut comptabilitzar cinc pàgines amb diverses informacions. Manifesta que, tot i que diverses informacions s'han enquadrat,

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

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

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

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

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

A continuació destaca que el que s'està posant en qüestió no és qui imposa les condicions, sinó el seu contingut, el mitjà pel qual es comuniquen i la transparència i claredat amb què es traslladen a la clientela. Així mateix, assenyalava que resulta del tot irrellevant qui hagi imposat tals condicions, ja que és la part reclamada la que estableix el contracte amb la persona consumidora i, per tant, qui té la responsabilitat i l'obligació de donar-ne trasllat,



d'acord amb el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

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

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

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

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

Subsidiàriament al punt 1, afegeix que, malgrat el que la firma reclamada al·lega, en els "Termes i condicions" apareix la possibilitat de fer excepcions, opció que en cap moment se li va plantejar com a client/a. I remarca que tampoc troba cap justificació o motivació per la qual el seu cas no podria ser un supòsit

d'excepció, un cop conegudes les circumstàncies.

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

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

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

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

Per acabar assenyala que, atesa la falta de previsió contractual raonada en l'apartat 1,

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

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

Explica que la condició de la cancel·lació amb anterioritat a 48 hores i el requisit dels dos anys d'antiguitat del carnet de conduir no s'estipulen en el contracte quan es fa la con-

tractació electrònica pel portal, condicions que farien operatives la cancel·lació i el no reemborsament. Afegeix que el contracte no destaca aquestes condicions com a importants; manifesta amb rotunditat que no estan remarcades i que es permet contractar sense tenir l'antiguitat requerida.

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

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

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

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

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



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

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el

principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves alegacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

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

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

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en

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

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

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

títol I, del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

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

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

LAUDE 44/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que transcorreguts menys de 15 dies des de l'adquisició d'unes sabates, se'ls van començar a desenganxar unes tires decoratives, i sol·licita que es canviïn o que se li retorni el preu de compra, que és de 74,95 €. La part reclamada manifesta que en la data d'adquisició de les sabates aquestes es trobaven en perfecte estat, i sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir unes sabates a la botiga de la part reclamada i que no havien transcorregut ni tan sols 15 dies que es van començar a desenganxar unes tires decoratives situades a la part frontal del calçat. Que es va dirigir a l'establiment per tal que se li efectués el canvi de les sabates per unes altres que estiguessin en bon estat, però el responsable de la botiga s'hi va negar i va procedir a reparar el calçat afegint un munt de cola al lloc on s'havia desenganxat la cinta, tot i que l'havia avisat que altres parts de la sabata també s'estaven començant a desenganxar.

Sol·licita que la part reclamada efectuï el canvi de l'esmentat parell de sabates per un altre que es trobi en bon estat o bé que es procedeixi a la devolució de l'import que va desemborsar en el seu moment, que era de 74,95 €.

La part reclamada manifesta que en la data d'adquisició de les sabates aquestes es tro-

baven en perfecte estat i que així van ser subministrades a la part reclamant, i afegeix que així consta a l'apartat 6 d'observacions de l'establiment.

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

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

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, qui presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions i fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La vista ha transcorregut com a continuació es transcriu:

La part reclamant manifesta que fa molts anys que és clienta de la part reclamada, afegint que és cert que les sabates funcionen bé estructuralment, però que no pot gastar-se 75 € en unes sabates que als 15 dies estan esfilagarsades, i considera que no és normal, encara que es tracti d'un tema estètic i camini bé amb elles, com és el cas.

A la pregunta del president, la part reclamant manifesta que no ha portat les sabates controvertides, però que ha aportat fotografies, afegint que no es gasta 80 € en unes sabates per a què li posin un pegat de goma d'enganxar.

La part reclamada manifesta que considera que les sabates no tenen cap defecte estructural, més aviat, la sabata surt en perfectes condicions, i afegeix que és important poder veure i analitzar les sabates, l'ús que se n'ha fet, així com poder valorar-ne altres aspectes.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que com que no havia de fer ús de les sabates no les ha portat, i afegeix que uns dies abans de la data de la denúncia ja havia portat les sabates a l'establiment de la part reclamada i li van posar un pegat de (...).

La part reclamada manifesta que quan la sabata surt de la botiga ho fa en perfectes condicions. És una sabata, afegeix, com bé mostren les fotografies, que no s'esfilagarsa si no se li dona un cop, o si no es fa un mal ús de la sabata.

Continua exposant que van considerar que s'havia fet un mal ús de la sabata, donant l'oportunitat a la part reclamant de poder arreglar la sabata, en les millors condicions, però no amb Loctite, sinó amb un pegament especial transparent per a aquest tipus de comeses. Que venen molts parells d'aquest model i que, lògicament, si consideren que el succeït és un defecte de fàbrica, es demana la conformitat al fabricant i el fabricant decideix què cal fer. El lliurament del producte al client es fa amb totes les garanties. Reitera que es tracta d'una sabata que surt en perfectes condicions i que no es trenca per culpa de caminar, però que si se'n fa un mal ús o se li dona un cop, s'esfilagarsa, sigui a les dues hores de la compra o als quinze dies.

La part reclamada manifesta que no han tingut altres reclamacions d'aquest model de sabata, i reitera que hi va haver un mal ús; que si el desperfecte està a la sola o en un al-

tre element de la sabata que pot patir un desperfecte el retira de la venda i, en el cas que n'hagi venut algun parell, es valora si tornar els diners o abonar la quantia amb una altra sabata o amb un val. En aquest cas, considera que no és un element de risc, i en haver vist per on s'ha trencat la sabata, considera que la sabata ha tingut un mal ús.

A la pregunta de la secretària, la part reclamada manifesta que s'han enviat les fotos al fabricant que ha donat el vistiplau al producte, i afegeix que pot ser que tingui els correus electrònics guardats, però que per a aquests casos no fa enviar un transport, ni causa unes despeses, ni demana un peritatge, en tant que hi ha mètodes per verificar si la sabata està malament o no, i reitera que a les fotografies no es veu cap desperfecte a la sabata. Afegeix que possiblement ha venut 400 parells d'aquest model de sabates. Si hagués vist un desperfecte, o si veu que és una sabata que té males condicions de fabricació el que fa és retirar-la del mercat, ja que l'establiment depèn dels seus clients.

La part reclamada manifesta que el més coherent hauria estat portar les sabates a l'audiència, que les té la part reclamant, per poder valorar l'estat general de les sabates.

Es dona per conclosa la vista.

L'Òrgan Arbitral, finalitzat l'acte de l'audiència i atès que la part reclamant no ha aportat l'objecte controvertit a l'acte de l'audiència, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, per un període no superior a dos mesos des d'aquesta data, atès que l'Òrgan Arbitral ha requerit a les parts assolir un acord; petició que ha estat acceptada per

ambdues parts, instant a la part reclamant per tal que es personi a l'establiment de la part reclamada amb el producte controvertit, que no ha estat aportat a l'acte de l'audiència, als efectes de poder valorar les incidències i l'estat de les sabates, per efectuar una proposta conciliatòria, de ser el cas.

La part reclamada, en data de (...), presenta escrit manifestant que s'ha arribat a un acord entre les dues parts, que consisteix en un descompte en la propera compra.

La part reclamant, en data (...), manifesta que sí s'ha arribat a un acord.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts; així com, les manifestacions efectuades per les parts compareixents a la vista oral i els escrits de dates (...), emet els següents:

FONAMENTS

I. 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 l'esperit i finalitat d'aquelles, i s'ha de ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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

III. De conformitat al Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, total o parcialment, al conflicte, l'Òrgan Arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-s'hi.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts, en el sentit que la part reclamant obtindrà un descompte en la pròxima compra que efectuï a l'establiment de la part reclamada.

LAUDE 17/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per la qual la part reclamant sol·licita que es condemni a la part reclamada a restituir la situació abans que es fes efectiva la pujada de preus de la quota mensual del Poliesportiu (...), de 40,25€ a 40,85€, atès que aquest increment de preu no li ha estat notificat de conformitat a la Llei del procediment Administratiu Comú.

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

FETS

La part reclamant va comprovar com s'havia produït una pujada en l'import de la quota mensual que pagava com a sòcia del (...) (de 40,25€ a 40,85€), i afegeix que no va rebre cap mena d'avís per escrit, justificació o notificació personalitzada; tal com estableix la llei de procediment administratiu quant a la variació de les condicions de qualsevol servei o contraprestació.

La part reclamada manifesta que es va donar resposta a la reclamació, manifestant que les tarifes del Centre es troben exposades durant tot l'any al taulell situat al passadís que dona accés a la instal·lació, així com a la pàgina web del Centre, i afegeix que durant el mes de (...) anterior s'havia procedit a donar deguda informació a través de correu electrònic personalitzat i a les xarxes socials, de qualsevol possible modificació de preus del Centre, remarcant que amb data (...) es va procedir a enviar per correu electrònic el nou llistat de preus per a l'any entrant, un cop aquests havien estat publicats de manera definitiva al (...) de data (...).

Finalment ressenya que a les normatives de funcionament del centre (que es troben exposades al taulell d'atenció al client, i que també es fa entrega en format reduït als usuaris i usuàries) queda establert dins l'apartat «2.1. Processos administratius» en referència al pagament de quotes: «Les quotes es revisaran una vegada a l'any»; igualment, remarca que en el decurs dels darrers tres anys no s'havia produït cap mena d'increment en els preus.

Es va fixar la vista oral per al dia (...), i es van citar ambdues parts per a la dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenient en defensa dels seus interessos, i es celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamada, representada per la senyora (...), i amb absència de la part reclamant, que ha excusat la seva assistència, però ha presentat escrit d'al·legacions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, qui presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia i ha transcorregut com a continuació es transcriu:

Iniciat l'acte de l'audiència, el President dona la paraula a la part reclamada, que manifesta que fa vint-i-cinc anys que funcionen amb preus públics, afegint que notifiquen els increments de preus als abonats, durant el mes de desembre, afegint que és quan se'ls notifica que estan provisionalment aprovats, atès que fins que no surten publicats al Butlletí Oficial de la Província,



normalment, a finals del mes de desembre al (...), no són definitius.

Continua manifestant que antigament s'havia fet per altres mitjans, però que ja fa uns vint-i-cinc anys que ho pengem sempre a l'entrada de l'equipament perquè els pugui consultar qualsevol persona. Afegeix que també ho enviem per correu electrònic, ho posem a les xarxes socials i ho pengem a la pàgina web de l'equipament. A més a més, manifesta, a les normatives que donem a totes les persones que s'inscriuen a la instal·lació hi ha un apartat on posa que cada any aquests preus seran revisables, que no vol dir que siguin incrementats perquè a vegades, per polítiques municipals, no s'incrementen, però sí que es notifica que es revisaran.

Finalitza les seves al·legacions manifestant que consideren que amb el plafo de l'entrada, penjant-ho a la pàgina web, publicant-ho a les xarxes socials i enviant-ho per correu electrònic, i afegint-ho a les normatives i fent la consulta a l'Institut Barcelona Esports, que és qui ens marca els preus, estan efectuant les notificacions de forma correcta.

Es dona per concluda la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així con les manifestacions efectuades per la part reclamada a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

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

atenent fonamentalment l'esperit i finalitat d'aquelles, i que s'ha de ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes.

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

Tercer.- Els drets s'han 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 de sotmetre's a 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.

Quart.- La part reclamant sol·licita restituir la situació anterior a fer-se efectiva la pujada de preus de la quota mensual del (...), de 40,25 € a 40,85 €, atès que aquest increment de preu no li ha estat notificat de conformitat a la Llei del procediment Administratiu Comú, i considera una irregularitat que la notificació del canvi de tarifes es realitzi només per mitjans telemàtics, taulell d'anuncis, xarxes socials o la pàgina web de l'equipament, i no, també, mitjançant notificació personal a l'adreça postal del seu domicili.

Afegeix que s'hauria d'aplicar la legislació general de procediment administratiu, aplicable a l'administració pública i als ens i entitats pú-

bliques, que fixa que s'haurà de notificar personalment a tots els usuaris, per sobre de les normes de funcionament específiques per al (...) que estableix que les quotes es revisaran cada any.

La part reclamada manifesta que la tramesa via telemàtica ofereix immediatesa en la tramesa d'informació, alhora que assenyala que la notificació amb tramesa postal tampoc garanteix la recepció; remarca l'elevat cost que suposaria el fet d'haver d'efectuar un enviament certificat massiu a 10.200 persones, afegint que les normes de funcionament es lliuren en mà a totes les persones usuàries de la instal·lació en el moment d'inscriure's, i resten a la seva disposició a la recepció del centre, així com a la pàgina web corporativa.

La part reclamada també considera que estan efectuant les notificacions de forma correcta, i donen compliment a la seva obligació contractual de notificar l'increment de preu anual de 0,60 cèntims d'euro, mitjançant notificació efectuada al plafó de l'entrada de les instal·lacions esportives perquè els pugui consultar qualsevol usuari o usuària, penjant-ho a la pàgina web, publicant-ho a les xarxes socials i mitjançant correu electrònic.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les alegacions exposades a l'acte de l'audiència, i atenent les alegacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

acreditada la bona praxis de l'empresa reclamada, i considera que la notificació efectuada mitjançant el plafó de l'entrada de les instal·lacions esportives perquè els pugui consultar qualsevol persona usuària, penjant-ho a la pàgina web, publicant-ho a les xarxes socials i mitjançant correu electrònic d'un increment anual de preus als usuaris i usuàries d'unes instal·lacions esportives, que es publiquen al (...) corresponent, és adequat al context i la realitat social actual.



LAUDE 1/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que la caldera instal·lada i l'acumulador no funcio- nen correctament, i que la instal·lació és deficient, ja que quan s'absenta del domicili durant uns dies, en tornar, l'aigua calenta pre- senta un color marró. Sol·licita que se subs- titueixi la part defectuosa de l'acumulador. La part reclamada manifesta que els serveis tèc- nics de la marca van comprovar que la calde- ra funcionava correctament i que l'aigua, tant freda com calenta, sortia completament neta. Sol·licita que es desestimi la reclamació efec- tuada per la part reclamant.

La controvèrsia que ha de dirimir l'òrgan arbi- tral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part recla- mada li va instal·lar una caldera i un acumu- lador que no funcionen correctament, prèvia acceptació del pressupost del subministra- ment i la instal·lació de la citada caldera i acu- mulador. També afegeix que la instal·lació és deficient, ja que quan s'absenta del domicili durant uns dies (ja que es tracta d'una segona residència), en tornar, l'aigua calenta presen- ta un color marró.

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

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

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

a. Que el (...) s'instal·la la nova caldera i acu- mulador, i se signa un contracte de manteni- ment amb l'empresa (...).

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

c. Aquest manteniment es paga mitjançant una quota anual.

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

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

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

mantentén que no és un problema derivat de l'aigua de la xarxa pública.

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

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

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

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

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

l. Recalca que va encarregar una analítica al laboratori (...) i la conclusió va ser que l'aigua

calenta de l'habitatge de la part reclamant tenia un valor de 1.120 mcg/L, que superava quasi sis vegades el límit establert per la normativa vigent (200 mcg/L).

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

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

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

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

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

La part reclamant aporta la còpia del contracte de manteniment, la còpia del burofax enviat a la part reclamada, la còpia de l'informe analític, la còpia de l'informe tècnic elaborat per l'enginyer tècnic elèctric, la còpia de la



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

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

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

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

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

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

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

e) Després de les queixes de la part reclamant i un cop fetes les revisions, s'ha constatat que

en cap cas, si l'aigua surt marró o bruta, és conseqüència de la caldera.

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

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamant concreta la seva pretensió en el fet que se solucioni el problema

de l'elevat nivell fèrric de l'aigua calenta que, en concret, es genera a l'acumulador. Demana que es revisi i que se substitueixi l'acumulador. Proposa com a mitjans de prova la documental i la pericial del tècnic senyor (...).

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

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

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

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

Preguntat pel Col·legi Arbitral si l'empotrat es va canviar o si hi ha algun accessori de ferro no canviat, respon que la construcció és de l'any 2000 i que en aquest període ja no es posava ferro. Que l'únic tram de ferro es troba entre l'acumulador i la caldera. Que a la caldera, el nivell de l'anàlisi de ferro és altíssim, i que no pot ser a causa d'això. Que la medicació és de 80 mg/l abans de l'entrada

i que en l'anàlisi posterior s'evidencia que és molt alt.

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

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

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

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

Que van vendre la caldera, i que els serveis tècnics fan posades en marxa i compleixen les garanties de la marca i preveuen la substitució de peces. Que l'empresa reclamada també fa algunes assistències i que sempre han intentat solucionar aquesta problemàtica.

El Col·legi Arbitral constata amb les parts que les dades d'adquisició i d'intervenci-



ons dels serveis tècnics no són fets convertits.

La part reclamada pregunta al perit senyor (...), del servei tècnic de manteniment i reparació de la marca. Explica que ells són el servei tècnic de la marca, que el consumidor paga aquest contracte de manteniment i que també cobreixen el servei de garantia.

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

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

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

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

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

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

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

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

La part reclamada explica que el termos té quatre rosques, i en detalla el funcionament.

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

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

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

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

La part reclamada explica que exactament no es desfà, que es podreix i l'aigua cau a terra.

La part reclamant explica que amb l'aparell anterior no s'embrutava l'aigua, que la construcció és de l'any 2000, que l'acumulador anterior era vertical i que aquest és horitzontal, per a la calefacció i l'aigua calenta. Que una persona del veïnat en va instal·lar una altra d'igual sense que hagi tingut problemes i que la mateixa empresa n'ha instal·lat molts sense tenir problemes en l'entorn de l'habitatge.

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

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

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

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

El Col·legi Arbitral proposa i acorda la suspensió del procediment per deliberar i per dictar laude, sol·licitant que els perits es personin, de forma conjunta, per inspeccionar les instal·lacions i evacuar les seves conclusions mitjançant informes pericials objectius.

El Col·legi Arbitral senyala el (...) com a data límit per presentar aquests escrits de conclusions, fotografies panoràmiques o, si és possible, la comunicació d'haver pogut solucionar la problemàtica”.

Es dona per finalitzada l'audiència.

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

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

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

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

La lletrada de la part reclamant, en data (...), presenta l'escrit de conclusions, amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, i sol·licita que es dicti laude d'arxiu de les actuacions, per considerar que no és necessari seguir amb el procediment arbitral, atès que de conformitat amb la nova analítica l'índex fèrric de l'aigua clara es troba dins el paràmetre de la normalitat i, per tant,



no és perjudicial per a la salut, i atès que l'aigua marró surt en menor quantitat. Afegeix que és molt difícil establir la causa exacta d'aquesta coloració.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

LAUDE 61/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

Assenyalava que, durant l'hivern de la temporada 2015-2016, l'aparell de referència enviava de sobte ràfegues d'aire fred, tot i trobar-se en la posició de "calor", una anomalia que, se-

gons afirma, va posar en coneixement de la part reclamada, recordant-li que també havia de solucionar la problemàtica referida en el punt anterior, ja que, segons subratlla, l'aparell es trobava en el període de garantia.

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

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

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

Es mostra d'acord amb el fet que s'efectuï la descrita recàrrega per falta de gas a la màquina que proposa la part reclamada, i que suposa que solucionarà el problema de les ràfegues de fred que emet l'aparell en posició de "calor".



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

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

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

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

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

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

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

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta la seva disposició a enviar una

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

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamant manifesta que el problema no ha estat solucionat, i que el servei tècnic de la marca va anar al seu domicili atès que

les persones operàries de la part reclamada no van detectar que la instal·lació tenia una càrrega inferior. Explica amb tot detall que l'aparell primer lliura calor, després fred i després calor, i que tres aparells funcionen bé però que en el del saló no funciona el termostat.

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

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

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

El Col·legi Arbitral proposa i acorda la suspensió del procediment per deliberar i per dictar laude, i sol·licita que les persones tècniques de la part reclamada es personin al domicili de la part reclamant, efectuin la revisió de la instal·lació i dels aparells i presentin l'escrit de conclusions.

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

Es dona per finalitzada l'audiència.

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

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

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades en la vista oral i el contingut de l'escrit de la part reclamant amb data (...), emet els següents:

FONAMENTS

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



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

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

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

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

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

EXP: 221/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

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

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

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

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

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

Indica tot seguit que el telèfon es va portar al servei tècnic oficial del fabricant (...) perquè valorés l'avaría. Des d'allà es va enviar el telèfon al centre de reparacions de la firma (...), des d'on es va fer arribar a la part reclamant un pressupost de reparació, exclouent-ne la possibilitat d'efectuar la reparació del terminal en garantia perquè aquest presentava un dany accidental i, per tant, no es tractava d'una falta de conformitat.



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

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

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

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

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

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

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

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra el terminal, que és examinat per ambdues parts i per l'òrgan arbitral, que en pren coneixement i l'examina. S'assenyalen tres cops i un altre cop més petit.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que els cops no tenen relació amb la

zona on se situa la connexió per efectuar la càrrega.

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

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

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

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin desaconsar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

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

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

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

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



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

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

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la

informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé –article 116.1.

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat amb la política comercial de la marca, no és procedent la reparació del terminal objecte de controvèrsia, fet que cal valorar conjuntament, a criteri d'aquest òrgan arbitral, amb el fet que cal considerar desproporcionada la reparació del terminal, atès el preu de compra (459 €) i el cost de reparació (317 €). Cal posar aquest fet en relació amb les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència per la part reclamant, no negades per la part reclamada, d'haver-li lliurat un terminal erroni per part de la part reclamada, error esmenat amb posterioritat amb el lliurament del terminal correcte, i que ha estat examinat per ambdues parts i per l'òrgan arbitral en l'acte de l'audiència.

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

Així doncs, com que consta acreditada la manca de custòdia de l'objecte controvertit i no havent-se superat el termini de dos anys establert com a garantia legal, s'ha d'estimar la pretensió de la part reclamant, si bé cal moderar la compensació, tenint en compte la depreciació del terminal atesa la seva antiguitat. Per tant, la quantitat que aquest òrgan ar-

bitral considera adequada, ja que disposa de la data i el preu cert d'adquisició del terminal, és que cada part assumeixi el 50% del cost d'adquisició.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

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

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



LAUDE 40/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

Manifesta que la seva intenció és tractar d'arribar a un acord amb la firma reclamada, acord que al seu entendre passaria per una com-

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

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

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

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

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...). Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista

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

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

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

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

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

A continuació, concreta la seva reclamació en el fet que ha fet el curs i que li van assegurar 400 hores de pràctiques en empreses, que l'empresa reclamada tenia una seu al carrer (...), i que la nova directora que la va atendre en aquesta seu li va explicar que la realització de les 400 hores de pràctiques en una empresa, a la seva edat, era impossible.



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

Es dona per conculsa la vista.

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

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta aportat el contracte d'ensenyament, de data 28 d'abril de 2014, amb les condicions contractuals que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes, així com la informació de la metodologia dels cursos, que són de caràcter presencial, i amb la inclusió, entre les seves activitats i un cop finalitzada la formació teòrica, de la realització d'un període de pràctiques fins a un màxim de 200 hores en empreses concertades.

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

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

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

Amb relació als danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i

la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les presents actuacions arbitrals, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant quant a la realització de les pràctiques a realitzar en l'àmbit laboral.

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a ser indemnitzada per la part reclamada i en concep-



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

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

LAUDE 50/2019

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

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

HECHOS Y ALEGACIONES

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

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

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

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

3. Antes de aceptar el contrato pregunté si me convalidarían el módulo (...), y me dijeron que sí se podía convalidar, pero que se convalidaba cuando hiciese la inscripción a las pruebas libres. Sin embargo, el día 24 de marzo de 2017 me llegaron los documentos para la inscripción a las pruebas libres, y en el documento 6, Certificación para convalidaciones exenciones, pone lo siguiente:

El módulo profesional (...).

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

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

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

6. Cuando contraté el curso me dijeron que las pruebas libres constaban de unos exáme-

nes teóricos, pero resulta que hay módulos que constan de una parte teórica y una práctica, la cual no puedo realizar ya que no tengo ningún conocimiento sobre ella.

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

Aporta la copia del albarán de contrato de fecha (...), con orden de servicio (...) y (...), Agencia 080, la copia de oficio de traslado de la Junta Arbitral de Consumo de (...), la copia de la carta de la parte reclamada enviada a la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria de fecha (...) y la copia de la carta de la parte reclamada enviada a la Junta Arbitral de Consumo de (...) de fecha (...).

La parte reclamante, mediante escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el (...), manifiesta:

1. Que le resulta imposible desplazarse desde (...) para asistir a la audiencia.
2. Que se ratifica en los motivos de la reclamación que se contienen en las actuaciones.
3. Que su hija, la alumna, ha tenido que realizar los estudios de forma presencial en (...) debido a las escasas garantías académicas e informativas del curso (...).

Aporta copia de las calificaciones realizadas en el (...), de fechas 21 de junio y 13 de diciembre de 2018.



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

La parte reclamada manifiesta su voluntad de aceptación del arbitraje propuesto y que se ratifica en su escrito de fecha 22 de agosto de 2017, enviado a la Junta Arbitral de Consumo (...), y en el que se contienen las siguientes alegaciones:

1. La señora (...), adquirió un curso a distancia de (...), figurando como alumna del mismo (...), recibiendo el curso al completo y a plena conformidad el día (...).
 2. En este sentido, fue concedora de las condiciones establecidas, puesto que la agencia de transportes le hizo entrega de un ejemplar del albarán de contrato en el momento de la entrega del material, el (...), contrato aportado por la propia parte reclamante, en el que constan las condiciones, el documento de desistimiento incorporado al presente contrato, el precio del curso con beca aplicada, el importe total de 2.496€, y las condiciones de amortización: 24 cuotas de 99,00€.
 3. Que la actividad del centro es la enseñanza a distancia, formando al alumnado para que pueda presentarse a las pruebas libres en las mejores condiciones posibles. Las tasas para presentarse a los exámenes no están incluidas en el precio del curso, por lo que nos extrañan las manifestaciones de la parte reclamante.
 4. Los contenidos del curso están elaborados por expertos en la materia y se adaptan totalmente al currículum del ciclo formativo de grado medio de (...). La superación con éxito del curso faculta para presentarse a las pruebas libres para la obtención del título oficial de FP.
 5. De la simple lectura de la Guía de Estudio, de imprescindible lectura para el alumnado, la alumna fue concedora del contenido del curso, los conocimientos que obtendría y la metodología del mismo, por lo que no es cierto que le faltan cuatro módulos, pues los tenía disponibles en el Campus y forman parte del contenido digital que incorpora el curso, que se puede visualizar perfectamente desde cualquier ordenador y, si se desea, tener en formato papel –lo habitual es que el propio alumnado lo imprima.
 6. La alumna tiene garantizada la atención docente durante un plazo de dieciocho meses a partir de la adquisición del curso y dispone de un Campus Online, servicio exclusivo para el alumnado a través de Internet, donde dispone de toda la información y documentación, material para preparar exámenes, simulacros, información relativa a pruebas libres y convocatorias de su comunidad autónoma, de las que también se avisa al alumnado mediante correo electrónico.
 7. Desde el primer día tuvo a su disposición los materiales y el acceso al Campus para presentar cualquier duda al respecto.
 8. La alumna no ha finalizado el curso ni ha preparado todos los contenidos teóricos y prácticos; tampoco ha realizado consultas del temario a su profesorado, por lo que entendemos que sus valoraciones son subjetivas. No concreta en qué no se ajusta el temario ni concreta qué preguntas no constan explicadas, existiendo material complementario disponible en la biblioteca del Campus Online.
- La parte reclamada, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el día (...), indica que se ratifica en sus escritos del (...) y (...) y considera que el centro ha cumplido con la prestación que le incumbía, disponiendo la

alumna del material didáctico adquirido para la realización del curso a distancia, pudiendo realizar las consultas necesarias para el seguimiento del curso y la corrección de los ejercicios que remita.

Aporta una copia del albarán de contrato de fecha (...).

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

AUDIENCIA

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

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

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

Este órgano arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las par-

tes y que constan en las actuaciones, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

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

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

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

III. Los derechos se tendrán que ejercer con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que tiene que informar todo contrato, y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, leal,



honrado y lógico, en el sentido de estar en concordancia con las consecuencias de todo pacto libremente asumido, cuestión de hecho que exige cada vez mayor atención delimitativa y de valoración, como consecuencia de la aparición de nuevas actividades, formas y manifestaciones sociales.

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

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

V. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo cual no exime que, de conformidad con el principio de la carga de la prueba, cada parte tenga que asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones; ello permite al órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y las argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal tendrá que procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, la pertenencia y la ponderación en la valoración de las pruebas.

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial realizada por vía telefónica,

habiéndose recibido los materiales de conformidad con la orden de servicio número (...) y firmada por el comprador. El hecho objeto de controversia es la integración de la oferta contractual, de la promoción de los servicios de enseñanza orientados a la obtención de un título oficial, y si se informó correctamente sobre el requisito de necesitarse un año de experiencia laboral, sin que conste aportada la grabación realizada, hecho que debe ponerse en relación con el principio de la carga de la prueba y la facilidad probatoria, y aquello manifestado por la parte reclamante de haberse realizado los estudios pretendidos de forma presencial, considerando este órgano arbitral que se ha obtenido un aprovechamiento parcial de los materiales recibidos.

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

RESOLUCIÓN ARBITRAL

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

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

La parte reclamante comunicará, en el plazo de diez días siguientes a la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuen-

ta corriente o libreta de ahorros en el que la parte reclamada procederá a la devolución del mencionado importe.

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

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



LAUDE 209/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

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

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

La part reclamant, en escrit amb data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, tot indicant:

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

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

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

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

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

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

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

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamada efectua l'explicació detallada de l'activitat que es realitzava i del tipus d'entrades que es van posar a la venda en la data objecte de la present controvèrsia, i co-

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

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

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

Es dona per conclusa la vista.

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

FONAMENTS

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



en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin des-cansar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'interpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

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

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

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

IV. En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si es va tenir accés a les prestacions contractades, mitjançant la compra de l'entrada en data (...), mitjançant accés

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

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

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

LAUDE 73/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, a causa del retard en l'atenció professional de la perruquera, va patir una irritació al cuir cabellut que li ha provocat picor i caiguda del cabell. Sol·licita la devolució de l'import pagat pels serveis i una indemnització. La part reclamada manifesta que no se li va comunicar cap mena d'anomalia pel servei que va prestar fins vint-i-un dies més tard, i fa especial menció al fet que és la pròpia reclamant qui porta els productes al seu establiment –xampú i tint– per ser utilitzats en el servei de perruqueria.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que en data (...) es va adreçar a l'establiment de la part reclamada perquè li apliquessin un tint al cabell que ella mateixa havia portat de casa seva. Segons assenyala, en el seu moment va donar-li instruccions a la perruquera per tal que li aclarís el cabell amb abundant aigua, però aquesta va trigar a fer-ho, perquè estava ocupada fent tasques de neteja, i com a conseqüència d'això, assegura, que ha patit una irritació al cuir cabellut que li ha provocat picor i caiguda del cabell.

Assegura que en el seu dia la persona que la va atendre es va negar a facilitar-li el tiquet pel servei i que tampoc tenia cap intenció d'oferir-li el full oficial de reclamació preceptiu, fins que la policia no va fer acte de presència; fa constar observacions de l'establiment, a l'apartat 6 del full oficial de reclamació, mitjançant fulla explicativa adjunta. Aporta tiquet

del servei ofert per l'establiment, de data (...), per un import total de 29,00 €, en concepte d'aplicació de color + rentat i assecat.

Sol·licita que la part reclamada li reembor-si l'import del servei, a més de satisfer-li les despeses del tractament dermatològic que ha hagut de seguir a conseqüència de l'incident objecte de la present controvèrsia, que calcula en unes despeses per import total de 117,30 €, i encara queda pendent d'aportar les despeses del dermatòleg.

La part reclamada manifesta que la part recla-mant va fer acte de presència a la seva botiga en data (...) i que no li va comunicar cap mena d'anomalia pel servei que li va prestar. Que no ha estat fins al dia (...), vint-i-un dies més tard, que la part reclamant no s'ha tornat a presentar al seu establiment amb un suposat problema capil·lar. També manifesta que, du-rant l'esmentat període de temps, poden ha-ver-se donat moltes circumstàncies que hagin afectat l'estat de salut del cuir cabellut de la part reclamant.

També fa especial menció al fet que és la prò-pia reclamant qui porta els seus propis pro-ductes al seu establiment, per tal que siguin utilitzats en els serveis de tint i perruqueria, que li apliquen el tint durant el temps que ella desitja. També destaca que la part reclamada només «hi posa la mà d'obra» i que, per tant, no es pot fer responsable dels efectes dels productes que s'apliquen atès que en desco-neix la seva procedència. I insisteix que en el moment d'efectuar el servei en data (...) no va observar cap mena d'anomalia en el cabell de la seva clienta.

Aporta còpia de la seva comunicació de res-posta anterior, datada (...), i còpia de la con-versa mantinguda amb la part reclamant via (...).



Sol·licita que es desestimi la reclamació.

En data (...), compareix la part reclamada a les dependències de la Junta Arbitral de Consum, a fi de consultar el contingut de les presents actuacions, i signa el justificant de consulta de l'expedient, per tal que consti als efectes oportuns.

Es va fixar la vista oral per al dia (...), i es van citar ambdues parts per a la referida vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenient, en defensa dels seus interessos, i que se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

Comença l'acte de la vista oral amb la intervenció del president, qui presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions, i fa referència als punts essencials de la controvèrsia, que ha transcorregut com a continuació es transcriu:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, que es contenen a les actuacions, i afegeix que és cert que va portar el seus propis productes per ser utilitzats per la part reclamant en la prestació dels serveis professionals, però que el document que ha aportat amb data de compra (...) és un error, ja que es tracta d'una vitamina que li havia estat indicada abans de la data de la prestació dels serveis, i reitera que l'actuació professional va tenir lloc el dia i es varen utilitzar els productes que ella va subministrar a la part reclamada.

La part reclamant continua exposant que el mateix dia dels serveis va manifestar que l'ac-

tuació professional no havia estat realitzada correctament, que es veia els cabells rars, com molt fins, manifesta, i afegeix que no se li va voler donar el comprovant de l'actuació. I que als dos dies va començar a perdre cabell, va sol·licitar visita al metge i que se li va donar per al dia (...). Afegeix que el metge de capçalera la va derivar al dermatòleg, i que la va posar en llista d'espera, visita que li va ser programada pel mes de desembre, amb la indicació que era urgent, per si es donava alguna baixa de les visites programades.

També manifesta que a data d'avui la seva pretensió és que li sigui retornat l'import del servei efectuat i l'import de les despeses que ha tingut, ja que ha hagut d'efectuar un tractament per fer créixer el cabell.

En aquest moment la part reclamant manifesta que aporta prova documental, que s'incorpora a les presents actuacions, així com una prova que consisteix en un enregistrament de so del dia (...), que s'incorpora a les presents actuacions.

Afegeix que la part reclamada, només després de tres hores i de la presència policial, va entregar-li el full de reclamacions. I que no va poder anar abans del dia (...) perquè li varen trobar fibromes, tenia hemorràgia i s'havia de sotmetre a cirurgia.

En aquest moment la part reclamada manifesta que no tenia cap coneixement d'aquesta gravació, que es va fer d'amagat i amb mala fe, afegeix que no entén perquè s'aporta en aquest moment quan s'ha manifestat que fa més d'un any que es va realitzar.

La part reclamada manifesta que va prestar els seus serveis a la part reclamant, com era habitual; que és una clienta esporàdica i que efectuava els serveis seguint les indicacions

explícites de la part reclamant, amb els productes que aquesta aportava, sense utilitzar cap producte de l'establiment. Que la part reclamant li donava totes les indicacions respecte als terminis d'aplicació, i que havia de retirar el producte aplicat al cabell abans del temps establert pel mateix o, a vegades, després del temps que s'assenyalava com a temps mínim, atesa la forta sensibilitat del cuir cabellut. També manifesta que el dia (...) no va trobar que el cabell tingués cap dany i afegeix que troba estrany que no es posés en contacte amb l'establiment fins el dia (...).

La part reclamant continua exposant que el cabell és una part del cos humà i que, per motius alimentaris, climatològics, per problemes hormonals o per qualsevol agent intern o extern es pot alterar, i afegeix que també és possible que la part reclamant tingués aquest problema de salut amb caràcter previ als seus serveis professionals. Que li resulta estrany que demani una visita al dermatòleg amb caràcter urgent i li donin visita pel mes de desembre, i reitera amb contundència que ella només aplica els productes que li aporten, posant només la mà d'obra en els serveis prestats i que, d'haver-hi algun problema de salut, que desconeix, no pot ser degut a la seva intervenció.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que es va utilitzar un xampú de la marca (...), que és un xampú amb una caixa vermella, que va comprar, manifesta, a (...), i que l'envàs del tint era d'un sol ús, una dosi unitària.

La part reclamada manifesta que aporta escrit com a prova documental, que s'incorpora a les presents actuacions, i afegeix que li resulta estrany que la part reclamant hagi manifestat que està amb tractament i que no utilitzi un producte de farmàcia amb alta tolerància a cuirs cabelluts sensibles.

La part reclamada manifesta que, des de la present actuació, no s'accepten productes aliens a l'establiment per ser utilitzats en les seves actuacions professionals, sense recepta mèdica, i afegeix que, entre la documentació aportada, s'inclouen missatges de (...) amb la part reclamant, per provar que s'havien comunicat prèviament per aquest mitjà, i que no va tenir notícies seves fins el dia (...). I que, atès el temps transcorregut, considera que en cap cas pot considerar-se provat el nexa causa-efecte.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que no va estar hospitalitzada i efectua una explicació detallada de les diferents actuacions mèdiques que se li ha realitzat, i que no són objecte de la present controvèrsia, i afegeix que presenta escrit del seu al·lèrgic on es manifesta que el seu cuir cabellut està bé i sense cap malaltia subjacent; que es tracta d'una major sensibilitat, motiu pel qual sempre demanava d'aclarir amb celeritat, i que aquest dia no es va fer, que no li va prestar l'atenció deguda, atès que estava netejant l'establiment perquè era l'hora de tancar. I afegeix que és clienta habitual de l'establiment, no esporàdica com s'ha manifestat, ja que hi anava cada mes a fer-se el tint i que, tret d'aquesta ocasió, la part reclamada sempre havia manifestat sensibilitat a la seva necessitat d'estar pendent dels temps, atès que sabia que si no li picava, però que en aquesta ocasió no ho va fer; tot i que aquest dia no hi havia cap altre client. I que sempre li havia donat el tiquet del servei, però que aquest dia no li va donar.

Es dona per conclosa la vista.

En data (...), i amb caràcter previ a l'inici de la vista oral, la part reclamant ha manifestat que aporta una gravació de veu efectuada en data (...) a l'establiment de la part reclamada, efectuat sense coneixement i consentiment



de la part reclamada, i del qual aquesta Junta Arbitral no n'ha tingut coneixement fins a la data de l'audiència, i que ja ha transcorregut un termini de més d'un any des del suposat dia de l'enregistrament.

En data (...) la part reclamada ha presentat un escrit d'al·legacions, amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per efectuates.

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

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i finalitat d'aquelles, i que s'ha de ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, i que han d'interpretar-se les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals i de conformitat amb la Constitució.

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

III L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la

qual cosa, no exigeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions, 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.

En aquest sentit, i en relació amb la prova aportada per la part reclamant el dia de l'audiència, que consisteix en l'enregistrament de so efectuat, suposadament, en data (...) (aportat després de més d'un any de la seva suposada realització), aquest Òrgan Arbitral declara la seva inadmissió, atès que es va realitzar sense el coneixement ni el consentiment de la part reclamada, així com d'altres persones presents en aquell moment a l'establiment, alienes a la realització d'aquesta gravació, i que s'ha manifestat que aquest enregistrament es va realitzar passats vint-i-un dies dels fets controvertits i del qual l'Òrgan Arbitral no n'ha tingut coneixement fins el dia de la celebració de l'audiència, motiu pel qual la gravació de veu presentada no ofereix les garanties de seguretat i d'autenticitat necessàries que han de ser requerides preceptivament a les proves proposades per les parts processals.

IV. En la present controvèrsia, consta acreditat que la part reclamant no va manifestar cap incidència ni observació sobre l'actuació professional el dia de la prestació dels serveis, i va efectuar la reclamació un cop interrom-

puda la possibilitat d'establir un nexa causal amb la prestació del servei per la part reclamada, imprescindible per determinar qualsevol responsabilitat.

En aquest sentit, la part reclamant ha manifestat a l'acte de l'audiència que no va poder anar abans del dia (...) a efectuar la preceptiva reclamació per motius de salut, atès que li varen trobar fibromes, tenia hemorràgia i s'havia de sotmetre a cirurgia.

Per a l'exigència de responsabilitat contractual, és precís que la realització del fet danyós s'esdevingui dins de la rigorosa òrbita del pactat i com a precís desenvolupament del contingut del servei professional contractat; i que cal considerar que es va efectuar una prestació de serveis, de conformitat a allò sol·licitat, acceptant la part reclamada la utilització de productes aliens a la seva propietat per al desenvolupament de l'activitat professional, atès que els articles utilitzats en aquest servei varen ser aportats per la part reclamant, per al seu i únic ús, al seu risc i ventura, i probablement com a acte preventiu a problemes capil·lars previs a l'actuació professional, que cal valorar de forma conjunta amb els problemes propis del cuir cabellut pel fet del pas del temps i altres circumstàncies personals, que no han estat objecte de prova, sense que aquest Òrgan Arbitral apreciï cap conducta culposa ni omissió de la part reclamada que permeti concloure que no hi va haver la diligència deguda en la prestació dels serveis professionals contractats.

En aquest mateix sentit, a l'acte de l'audiència, la part reclamant va manifestar que rectificava la quantia de la seva pretensió, atès que, per error, havia incorporat un tiquet de compra de data (...), fet que acredita una actuació preventiva d'atenció a la pèrdua de cuir cabellut; preocupació prèvia a l'actuació professional objecte de la present controvèrsia.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les al·legacions exposades a l'acte de l'audiència per les dues parts i atenent a la documentació aportada, que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, atès que no consta acreditat quin és el problema de la part reclamant amb els seus cabells, sense que tampoc s'hagi provat el suposat nexa causal entre l'actuació professional objecte de reclamació i els suposats danys reclamats.



LAUDE 53/2019

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

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

FETS I AL·LEGACIONS

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

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

Indica que es va dirigir a la persona vigilant de l'esmentat aparcament per comentar-li que el vehicle que es trobava estacionat darrere del seu havia marxat impactant amb el seu cotxe.

Segons ressenya, la persona vigilant li va respondre que no havia vist res, tot i trobar-se a pocs metres del lloc i amb visibilitat directa sobre la ressenyada plaça d'aparcament.

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

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

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

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

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.50 hores. Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts,

amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

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

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

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

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

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

No són fets controvertits que el dia en què es va fer el cop era el (...) i que la reclamació es va interposar el (...).

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

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

Es dona per finalitzada l'audiència.

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

FONAMENTS

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

II. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb les exigències de la bona fe, principi ge-



neral de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha manifestat en l'acte de l'audiència que no ha iniciat actuacions pel sinistre davant de la companyia d'assegurances del vehicle, obligada contractualment a acreditar els danys, determinar-ne el valor i establir el seu possible nexa causal amb la seqüència de fets que manifesta la part reclamant; contracte d'assegurança en què l'assegurador s'obliga, mitjançant el cobrament de la prima i per al cas que es produïxi el fet, a determinar quin risc és objecte de la cobertura a indemnitzar, i a realitzar les accions de defensa que consideri pertinents.

L'objecte de controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamada respecte a

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

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

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

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



LAUDE 64/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que els serveis oferts per l'hotel no compleixen les seves expectatives de qualitat, i atès l'import abonat, sol·liciten un descompte del preu. La part reclamada manifesta que les observacions efectuades per la part reclamant parteixen d'un criteri subjectiu d'aquest, però han acceptat efectuar un descompte del 20 % de l'import abonat.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que els serveis oferts per la part reclamada no compleixen les seves expectatives de qualitat atenent al preu que se'ls va cobrar. Entre els motius que addueixen per formalitzar la seva reclamació es troben l'antiguitat de les instal·lacions, una deficient climatització del bany i una manca de neteja de la roba de llit, a més afegeixen que consideren impropï que la tarifa cobrada no inclogui la possibilitat d'utilització del balneari d'aigües termals o bé que se'ls ofereixi un descompte.

Aporta: còpia de la factura pels diferents serveis oferts per la part reclamada, datada el (...), dia de sortida de l'hotel, i en el qual s'ha presentat el full oficial de queixa, sense observacions de l'establiment en l'apartat 6 del document. Còpia del correu electrònic de data (...), amb àmplies explicacions dels fets exposats per la part reclamada. Còpia del seu D.N.I.

Sol·licita que la part reclamada efectui un descompte de la part proporcional dels serveis realitzats.

La part reclamada manifesta que les observacions efectuades per la part reclamant parteixen d'un criteri subjectiu d'aquest, i afegeix que el servei de bugaderia està encarregat a una empresa externa, així com que, un cop efectuades les comprovacions per part del seu personal, la roba de llit a la qual es feia referència estava neta.

D'altra banda, remarca que les valoracions rebudes a través dels diferents portals de contractació a internet són prou aclaridores sobre el nivell de satisfacció del servei que ofereixen.

No obstant l'exposat anteriorment, es mostren disposats a oferir un 20 % de descompte sobre la quantitat abonada per la part reclamant, ja que no han satisfet les seves expectatives com a client, i ofereixen abonar a la part reclamant un import de 34,73€; davant la recepció de la seva notificació d'assistència a audiència, excusa la seva assistència, i reitera el seu oferiment.

Es va fixar la vista oral per al dia (...), es van citar ambdues parts per a la dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència es poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenients en defensa dels seus interessos, i es celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

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

Comença l'acte de la vista oral amb la intervenció del president, que presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials

de la controvèrsia i ha transcorregut com es transcriu a continuació:

La part reclamant manifesta que volia passar un cap de setmana romàntic al balneari; afegeix que, quan varen arribar a l'habitació, es van adonar que els llençols estaven tacats de sang i que la roba del llit estava bruta; van trucar a la recepció, i afegeix que varen enviar la senyora de la neteja per fer el canvi d'aquesta roba, i que, a continuació, van efectuar una reclamació per deixar constància d'aquest afer.

Continua exposant que la senyora de la recepció els va dir que ompissin el full, però que s'esperessin, que parlaria amb el seu cap, que no en aquell moment no hi era, i que aquest els trucaria per telèfon, cosa que no va passar, motiu pel qual varen decidir tirar endavant amb la queixa, amb la reclamació; afegeixen que no han parlat ni s'han vist amb aquest senyor, així com que no està d'acord amb les al·legacions que ha efectuat la part reclamada; també manifesta que no varen pensar a fer fotografies.

Finalitza les seves al·legacions manifestant que accepten l'ofertament realitzat per la part reclamada.

A la pregunta de l'Òrgan Arbitral, la part reclamant manifesta que el llit estava ben fet, i potser no es va treure tota la sang, i afegeix que en aquest moment no ho recorda, però que sí recorda que també hi havia pèls al llit; afegeix que creu que els llençols van ser usats i es va fer el llit, sense canviar-los, perquè, si no, si fos neta i no hagués marxat la taca de sang, els cabells no hi serien. Afirma que la resta de l'habitació estava en un estat correcte, a excepció, com ja s'ha dit, de la neteja dels llençols, que no els havien canviat.

A la pregunta de l'Òrgan Arbitral, la part reclamant manifesta que les taques de sang no eren gaire grans, però afirma amb rotunditat que n'hi havia per tot el llençol, que cobria la part del matalàs i els coixins, i afegeix que eren com esquitxades de sang, reiterant que no s'havia fet canvi dels llençols. No eren taques que haguessin passat un procés de neteja i en quedés la marca, sinó que senzillament eren llençols que s'havien reutilitzat sense netejar; si no, manifesta, no hi hauria cabells.

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, de manera que perd la seva oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

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

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i finalitat d'aquelles, i que s'ha de ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, i que les lleis s'han d'interpretar de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.



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

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els quals pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; 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 present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si el llit estava brut de taques de sang, atès que la part reclamant ha manifestat a l'acte de l'audiència, a pregunta de l'Òrgan Arbitral, que el llit estava ben fet, però que recordava que també hi havia pèls al llit, i afegia que creia que els llençols eren usats i es va fer el llit sense canviar-los, perquè, si fossin nets, hauria marxat la taca de sang i els cabells no hi serien; afegeix que la resta de l'habitació estava en un estat correcte, a excepció de la neteja dels llençols, que no els havien canviat.

Manifestacions que cal posar en relació als fets que es contenen a l'apartat tercer del full oficial de queixa, i que va ser validat per l'hotel el mateix dia de la sortida, així com amb

els conceptes facturats que es contenen a la factura número (...), de data (...), amb un import de 32,73 €, en concepte d'hidroteràpia, i la consideració que atès el preu de l'habitació, les aigües termals haurien d'estar incloses o amb un descompte; juntament amb el fet que no s'ha aportat cap fotografia.

La part reclamada manifesta que els llençols estaven nets, i que no hi ha motiu per la present reclamació, si bé ofereix un 20% de descompte sobre l'import abonat, afegint que es tractava d'un dissabte, de plena ocupació, i que no va ser possible satisfer la demanda de canvi d'habitació sol·licitada; finalment afegeix que el diumenge, a l'hora de liquidar la factura, la part reclamant va demanar un descompte sobre el preu de l'habitació, que no va ser acceptat.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les al·legacions exposades a l'acte de l'audiència, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació atès que la part reclamant va utilitzar una nit l'habitació número (...) de l'hotel, i de la documentació que obra a l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamant el dia de l'audiència, es considera que ha quedat acreditada la bona praxi de l'empresa reclamada.

LAUDE 10/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant sol·licita que es repari la corretja d'un rellotge. La part reclamada manifesta que el rellotge té una antiguitat de deu anys i que va ser el taller de la marca qui va realitzar els serveis inicials, que es van realitzar a conformitat.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va dur a reparar el seu rellotge, marca (...), a l'establiment de la part reclamada situat al centre comercial (...), amb l'objectiu que li canviessin la pila i el revisessin, i afegeix que, quan l'hi van retornar, el rellotge tenia la corretja trencada.

Aporta fotografies del rellotge, la còpia de la factura de servei de la part reclamada i el full oficial de reclamació, on la part reclamada indica que la part reclamant va dur-hi el rellotge per canviar la pila, que es va reparar i que quan l'hi van lliurar no van observar cap desperfecte, i afegeix que al cap de cinc minuts la part reclamant va tornar a l'establiment i els va comentar que la corretja estava trencada.

Sol·licita la reparació o la substitució de la corretja original.

La part reclamada, en les seves al·legacions inicials, manifesta que el rellotge té molt temps d'ús i que podria necessitar, en un futur, una revisió completa de maquinària. Afegeix que per netejar la corretja s'utilitzen materials i líquids no corrosius ni perjudicials, i aporta l'informe de l'estat del rellotge contro-

vertit, emès pel cap del taller de la marca, on s'hi contenen les següents al·legacions:

a) Que el (...) la part reclamant va portar el seu rellotge per fer un canvi de pila. Va indicar que el rellotge no s'havia comprat en aquest establiment i que no disposava de garantia.

b) Que la part reclamant va demanar el canvi de pila i el preu d'una corretja nova, i es va fer la consulta a la marca. Quan se li va dir el preu, va dir que preferia, de moment, no canviar-la.

c) Que el dia (...), una vegada fet el canvi de pila, se li va entregar el rellotge i se li va cobrar el preu habitual de 96€ per aquest tipus de servei. Que es va comprovar l'estat del rellotge reparat davant del client.

d) Que un cop entregat i abonat l'import de la reparació, la part reclamant va marxar de l'establiment i al cap de cinc minuts va tornar dient que s'havia trobat una *traveta* trencada, fet que no es va trobar anteriorment, en el moment de la comprovació davant del client.

e) Que, atesa la situació, es va trucar al servei tècnic de la marca, que va oferir-ne el canvi per un preu de 3 euros, ja que les corretges no entren en garantia. Davant d'aquella situació, la part reclamant no va estar-hi conforme.

f) S'informa que la part reclamada només és un intermediari entre la marca i la clientela, i que el rellotge en cap moment ha estat manipulada per una persona treballadora de l'empresa.

La part reclamada, en data (...), presenta escrit on es ratifica en les seves al·legacions presentades, i manifesta que el rellotge té una antiguitat de deu anys, que va ser el taller de la marca el que va realitzar els serveis, que



la part reclamada va sortir de l'establiment sense incidència en els serveis, i que va tornar al cap de cinc minuts, i que ha manifestat reiteradament que està disposada a efectuar el canvi requerit sense cap cost per la part reclamant.

AUDIÈNCIA

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

No assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

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

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

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels

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

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

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. A més, en la notificació de l'audiència es va comunicar a la part reclamant que, si bé la presència a l'audiència no era preceptiva i que aquesta se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, podia presentar les al·legacions i les proves que estimés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

En les presents actuacions arbitrals la controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamant d'abonar l'import d'una segona actuació en la corretja del rellotge, i la part reclamada manifesta que aquest té una antiguitat de més de deu anys, fet que cal posar en relació amb el fet que en la primera actuació es va lliurar el rellotge a conformitat, retornat passats cinc minuts a l'establiment, manifestacions que no han estat ratificades en l'acte de l'audiència, sense que consti aportada la còpia de la factura de compra, que correspon a la part reclamant. Tampoc s'ha pogut efectuar l'examen visual de l'objecte controvertit, atès que no ha estat aportat davant d'aquest l'òrgan arbitral en l'acte de l'audiència.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, atès que l'objecte controvertit no ha pogut ser examinat per l'òrgan arbitral, perquè es troba en possessió de la part reclamant.



LAUDE 43/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que considera que la part reclamada no ha complert les especificacions acordades en les mesures del contracte de compravenda acordat entre les parts que afecten el subministrament del sofà. Sol·licita la resolució del contracte de compravenda amb la devolució de l'import abonat per part de la part reclamant, o bé que la part reclamada faci les intervencions que consideri necessàries per tal d'aconseguir dur a terme l'adaptació del sofà subministrat als requeriments inicials, a càrrec de la part reclamada, i sempre que aquestes accions no comportin una alteració visual perceptible en el color del teixit respecte a la resta del sofà. La part reclamada manifesta que no pot satisfer la reclamació perquè es tractava d'una composició efectuada a mida i personalitzada, i afegeix que la part reclamant demana un sofà diferent del subministrat. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que considera que la part reclamada no ha complert les especificacions acordades en les mesures del contracte de compravenda acordat entre les parts que afecten el subministrament del sofà. Comenta que es va dirigir a l'establiment de la part reclamada amb el propòsit de realitzar la compra d'un sofà raconer de 3 m x 2,60 m, i que, després de veure diversos models, va decidir adquirir el (...), encarregant al venedor d'aquesta botiga (...) el disseny d'una composició d'aquest sofà, les mides del qual figuren segons la composició dibuixada en l'albarà

del qual s'adjunta còpia (3 m x 2,55 m). Remarca que, si bé la mida del sofà era 5 cm inferior a les mides que desitjava, va decidir fer la compra.

Indica que, després d'efectuar una paga i senyal de 1.400€ en concepte d'avançament, i d'haver esperat aproximadament un mes per a la fabricació del sofà, va procedir a efectuar el pagament dels 2.000€ restants, un cop rebut l'avís que l'encàrrec ja estava preparat al magatzem de la part reclamada.

Tot seguit indica que el dia (...) se li va lliurar el sofà en el termini i l'hora acordats, i remarca que les seves mides diferien en 10 cm menys per a cada costat del que s'havia acordat. Ressenya que havia decidit adquirir un sofà de mides 3 m x 2,55 m, i que en canvi li van portar un sofà de 2,90 m x 2,45 m.

Indica que va decidir posar-se en contacte amb el venedor (...), per comentar-li la problemàtica generada, i assegura que aquest, lluny de donar-li una solució, va intentar convèncer-la que les mides assenyalades eren sempre aproximades, i que els citats 10 cm que hi havia de diferència estaven motivats pel fet que s'havia tingut en compte la separació que calia deixar entre el sofà i la paret.

Després de comentar al venedor que no acceptava l'explicació rebuda, va demanar-li que intentés trobar una solució al tema, ja que no veia lògic haver d'assumir un error que no havia estat motivat per la part consumidora.

A continuació, va efectuar la proposta de demanar dos mòduls de 70 cm, a canvi de retirar els dos mòduls de 60 cm que li havien estat subministrats, assumint la part reclamant la diferència de cost entre totes dues mides (malgrat no ser un error seu). El venedor es va negar a acceptar aquesta proposta argu-

mentant que notaria molt la diferència en el tint de la tela, en tractar-se d'una altra peça diferent. El venedor li va oferir la possibilitat de demanar els dos mòduls de 70 cm, però havent de fer-se càrrec la part reclamant del seu cost complet, a la qual cosa es va oposar.

Després d'intentar arribar a una solució, el citat venedor va sol·licitar poder desplaçar-se personalment al domicili de la part reclamant per mesurar el sofà, i es va concertar la visita pel dissabte (...).

Finalment, indica que el (...) va rebre la trucada de l'esmentat venedor en què li va indicar que, un cop tractat el tema amb els fabricants de l'objecte de la present controvèrsia, els van respondre que no se'n podien fer càrrec, i que, en qualsevol cas, li quedava l'opció d'interposar una reclamació.

Aporta la còpia del full de comanda, la còpia del rebut corresponent a la quantitat entregada a compte, la còpia del rebut corresponent a la quantitat restant entregada per part de la part reclamant i diferents imatges amb els mesuraments corresponents de l'objecte de la present controvèrsia.

Sol·licita la resolució del contracte de compravenda per incompliment de les especificacions acordades (mides), fet que suposaria la devolució de l'import abonat per part de la part reclamant, o bé que la part reclamada faci les intervencions que consideri necessàries per aconseguir dur a terme l'adaptació del sofà subministrat als requeriments inicials, a càrrec de la part reclamada, i sempre que aquestes accions no comportin una alteració visual perceptible en el color del teixit respecte a la resta del sofà.

La part reclamada formula les següents al·legacions envers l'escrit de reclamació presen-

tat per la part reclamant: manifesta que la part reclamant demana un sofà diferent del subministrat, atès que sol·licita uns mòduls de 70 cm, petició que assegura que no pot satisfer perquè es tractava d'una composició efectuada a mida i personalitzada.

Aporta la còpia de la resposta a la reclamació inicial interposada per la part reclamant, a través de l'OMIC, amb data (...), en què s'indicava que:

La part reclamant va sol·licitar, el dia (...), i se li va lliurar el (...) una composició de sofà formada per un seient relax de 80 cm amb braç estàndard, un seient fix de 80 cm, un mòdul racó, un seient fix de 60 cm i un seient relax de 60 cm amb braç especial més estret, a petició expressa de la part reclamant.

Com que la part reclamant no estava conforme amb la mida total exterior, l'endemà va desplaçar-se al domicili de la part reclamant, i aleshores va comprovar que les places corresponien a les mides especificades en el moment de la venda, amb el marge normal de mesura que tenen tots els fabricants de mobles entapissats.

Assenyala a continuació que, en tractar-se de productes embuatats i farciments, segons la pressió que s'exerceix i en funció del lloc on es mesuri, es produeix una variació de les mides. Subratlla que això és així de manera especial en el model subministrat, pel fet de tractar-se d'uns capçals abatibles i atès que, segons remarca, resulta necessària una separació d'uns centímetres de la paret per poder posar les mans (per tal d'exercir la funcionalitat) a l'hora d'eleva-los i abaixa-los.

En conseqüència, comunica a la part reclamant que les mides es troben dins del marge



que hi ha en tapisseria, tal com s'especifica en la comanda de data (...), on es menciona expressament, en negreta: Important: les mides en tapisseria són aproximades.

La part reclamant sol·licita que se li canviïn els seients de 60 cm per seients de 70 cm, i assenyala que li resulta impossible modificar els seients existents de 60 cm amb braç de mesura especial, ja que, per variació de la tintada del teixit, sempre s'ha de fer servir la mateixa peça de teixit.

Aporta la còpia del full de comanda a nom de la part reclamant de l'objecte de la present controvèrsia (amb el dibuix i l'anotació de les diferents mides acordades), la còpia del full inicial de comanda modificat i diferents imatges amb els mesuraments corresponents de l'objecte de la present controvèrsia.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

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

La part reclamant formula la seva pretensió en la resolució del contracte o la modificació dels mòduls, i afegeix que les mides es corresponien amb el croquis, que era un sofà de 255 cm x 300 cm, que feia conjunt estètic amb la taula central, i afegeix que la part lateral ha modificat el conjunt. En aquest moment, la part reclamada exposa que els 10 cm controvertits, que no són tants –manifesta–, són a causa de la previsió de la separació de paret i perquè és abatible la part d'enrere. A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant aporta una fotografia panoràmica, i afegeix que es va fer el mes de (...), després de la renovació efectuada, fotografia que permet veure la composició a mida de l'objecte controvertit.

La part reclamada manifesta que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació, i efectua una explicació detallada de l'albarà de comanda, afegint que consta una modificació a l'albarà original que es va efectuar a petició de la part reclamant, i que es tracta d'un encàrrec personalitzat. Afegeix que així consta en l'albarà de data (...), on s'assenyala "Alerta, part del cap sense la costura lateral" i la descripció (...). Reitera que van haver de tallar un braç. Que si, a més dels 2,55 m, no tingués vol, no hi cabria per la paret, i que ha de quedar un marge per permetre la funcionalitat. Que el problema és més estètic que de mides, i que es va tallar la peça sense necessitat. Manifesta que la tapisseria no és exacta si se substitueix. En aquest moment, la part reclamant manifesta que és cert que les modificacions efectuades a l'albarà inicial van ser realitzades a petició seva.

La part reclamada mostra i aporta un catàleg internacional i diferents publicacions del sector on es menciona la previsió en la variació de mides, i afegeix que en l'albarà mostrat s'especifica de forma ostensible la següent

llegenda: "Important, les mides en tapisseria són aproximades". Afegeix que les mides van ser lliurades per la part reclamant i que hi havia una precaució perquè quan s'abat sobresurt 1 cm i perquè si la mida hagués estat exacta no s'hauria pogut obrir, perquè podria tocar la paret, i afegeix que els coixins, per la part de baix, tenen una mida, i que per la part de dalt en tenen una altra.

La part reclamada conclou manifestant que és un sofà prefabricat i que no se'n pot canviar el tint perquè seria un canvi sencer, que és un treball a mida, i reitera que la seva pretensió és que es desestimi la reclamació.

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que, en data (...), es va formalitzar la comanda d'un sofà, composició efectuada a mida i personalitzada, amb les condicions de venda, lliurament i preu que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, amb la signatura de conformitat de la part reclamant. Comanda inicial, i de conformitat amb les mesures lliurades per la part reclamant, de la qual es va efectuar una modificació posterior de conformitat amb les indicacions de la part reclamant.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el con-



tracte, responent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte, si bé en cas de manca de conformitat acreditada el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, per raons de costos, i el mateix article estableix com determinar si els costos no són raonables –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

En les presents actuacions arbitrals no són fets controvertits entres les parts que la comanda inicial va ser modificada per la part reclamant, i que en el document s'especifica de forma visible que les mides en tapisseria són aproximades, fet que cal posar en relació amb el fet que es tracta d'un sofà que necessita un espai per obrir-se, i que si la mesura hagués estat exacta no s'hauria pogut obrir perquè podria tocar la paret.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

MUDANÇA INTERNACIONAL

LAUDE 160/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que va formalitzar un contracte amb la companyia reclamada per realitzar una mudança internacional "porta a porta", amb totes les despeses incloses, i afegeix que, un cop el contenidor va arribar a (...), va haver de fer una provisió de fons de 2.000 USD (dòlars d'EUA). La part reclamant sol·licita el reintegrament dels 2.000 USD, que considera abonats de manera indeguda. La part reclamada manifesta que en tot moment va informar la part reclamant del fet que hauria d'assumir les despeses a destinació, atès que no s'inclouen taxes, inspeccions exhaustives, demores i emmagatzematges, i afegeix que aquests són els conceptes que han estat cobrats i liquidats per la firma del país de destinació. La part reclamada manifesta que accepta retornar a la part reclamant la quantitat de 776,21 USD, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC (càrrec per les despeses en la manipulació a la terminal).

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta la seva intenció d'interposar una reclamació davant la part reclamada, i afegeix que va formalitzar un contracte amb la companyia reclamada el mes (...) perquè s'encarregués de dur a terme el servei de mudança internacional "porta a porta" dels seus béns personals, amb totes les despeses incloses.

Tot seguit descriu els detalls del servei contractat, que implicava l'emballatge de la seva biblioteca personal i altres estris personals al

seu antic domicili situat a (...), el seu trasllat al port de (...) per a l'embarcament en un contenidor marítim, el transport des de (...) al port de (...) i, des d'allà, un cop realitzats els corresponents tràmits de duanes, el seu trasllat al nou domicili, a (...).

Indica a continuació que, quan el vaixell que transportava el contenidor descrit va arribar a (...), va rebre una trucada de la companyia (...), contrapart a (...) de la companyia reclamada i encarregada de realitzar tots els tràmits de duanes a (...) i el lliurament a (...) de la mudança, per indicar-li que hauria de fer una provisió de fons de 2.000 USD, corresponent a les diverses despeses de desaduanització de la mudança.

Assenya que va ser en aquell moment quan es va iniciar el conflicte amb la part reclamada, atès que, al seu entendre, les despeses estaven incloses en el pressupost/contracte (assenya que apareix reflectit en l'apartat 1 del contracte la inclusió de les despeses de "Gestió de duanes en origen i destinació").

Indica que es va posar en contacte telefònic en dues ocasions amb la part reclamada, des de (...), per manifestar-li la seva sorpresa en comprovar que la companyia es desentenia per complet d'aquesta qüestió, negant-se a contactar amb la companyia (...) malgrat la seva insistència i aconsellant-li que pagués la quantitat que aquesta li reclamava.

Indica que, condicionada pel fet que la factura de desaduanització s'incrementava cada dia que passava sense realitzar els tràmits de provisió de fons sol·licitada per la (...), es va veure obligada a realitzar el pagament mitjançant transferència bancària a favor de la citada (...) per un import de 2.000 USD.

Posteriorment, una vegada rebuts tots els seus béns al seu nou domicili a (...), li va re-



metre les factures detallades corresponents a la desaduanització de la seva mudança. Indica que les va reexpedir a la companyia reclamada, per reclamar-li els 2.000 USD que es va veure obligada a avançar per als imprescindibles i obligats tràmits de desaduanització.

Manifesta que, tal com es pot comprovar en la correspondència electrònica entre totes dues parts sobre aquest reemborsament, la companyia reclamada es nega mitjançant reiterades tergiversacions a abonar-li la quantitat que, per contracte, hauria d'haver rebut fa temps.

La part reclamant, en escrit de data (...), i en resposta a les al·legacions de la part reclamada, manifesta la seva disconformitat amb les argumentacions esgrimides pel representant de la firma reclamada, i acaba qualificat "d'incorrecte, insuficient i inacceptable" l'oferta que li ha proposat.

La part reclamant aporta la còpia de la factura número (...), de data (...), per un import total de 9.360,00€, la còpia del pressupost i/o contracte de data (...), la còpia de l'escrit enviat a la part reclamada de data (...), la còpia del full de càlcul en què apareix el detall de les despeses facturades (set factures) per un import total de 2.000,7 USD i la còpia de les factures objecte de la present controvèrsia.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada assumeixi la seva responsabilitat en relació amb el sobrecost ocasionat per l'objecte de la present controvèrsia, i que efectui la devolució de l'import de 2.000 USD cobrat de manera indeguda.

La part reclamada, en el seu escrit inicial del 18 d'agost de 2017, manifesta la seva acceptació de la proposta d'arbitratge, i efectua les següents al·legacions:

Que des d'un principi ha estat al corrent de la situació i que en tot moment va informar la part reclamant sobre el fet que hauria d'assumir les despeses a destinació, tal com –assevera– apareix indicat en el segon full del pressupost entregat, on se cita textualment: "no s'inclouen taxes, inspeccions exhaustives, demores i emmagatzematges". I afegeix que aquests precisament són els conceptes que han estat cobrats per la (...).

Tot seguit, amb la finalitat d'arribar a un acord amb la part reclamant, i un cop estudiades i analitzades totes les despeses originades a destinació i cobrades per la (...), s'ofereix a abonar a la part reclamant la quantitat de 776,21 USD, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC, malgrat que –diu–, tal com apareix reflectit en l'esmentat contracte subscrit, en queden excloses les despeses per demora i emmagatzematge.

Aporta la còpia del pressupost i/o contracte de mudança formalitzat entre ambdues parts en data (...) sense que hi aparegui la signatura de cap d'elles, i la còpia del full de càlcul aportat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita la suspensió i l'ajornament de l'audiència senyalada el (...), per motius de salut.

La part reclamada manifesta que accepta retornar a la part reclamant la quantitat de 776,21 USD, en concepte d'aforament, certificació, poders, declaració, despeses locals, vistiplau i THC.

AUDIÈNCIA

Es va fixar inicialment la vista oral per al dia (...). Es van citar ambdues parts per a la vis-

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

Aquesta audiència va ser ajornada, de conformitat amb la petició efectuada pel senyor (...), en la seva qualitat d'administrador únic de la societat mercantil reclamada.

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

A l'acte de la vista oral no hi ha comparegut ni la part reclamant ni la part reclamada, degudament convocades.

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

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

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es va formalitzar un contracte de mudança internacional, consis-



tent en l'embalatge de la biblioteca personal i altres objectes de caràcter personal, amb la modalitat de "porta a porta", amb origen a (...), trasllat mitjançant un camió al port de (...), amb posterior transport marítim mitjançant un contenidor a (...) i, des de port i un cop realitzats els tràmits de duanes, trasllat mitjançant un camió al domicili de (...).

Tampoc és un fet controvertit entre les parts que els objectes personals van ser lliurats a la part reclamant, de plena conformitat; el que és objecte de controvèrsia són les despeses abonades en els tràmits duaners i d'emmagatzematge al (...), amb caràcter previ al trasllat al domicili de (...).

En aquest sentit, cal interpretar i integrar el sentit del contracte, la inclusió de la clàusula "porta a porta" de conformitat amb la naturalesa del contracte, i les excepcions que s'hi contenen, atès que és obvi que la part reclamada accepta l'encàrrec, i que la part reclamant sap que la part reclamada accepta la custòdia dels seus béns, però que haurà de contractar vaixells, avions o camions per realitzar els trasllats. També que, atès el caràcter de mudança internacional i la intervenció necessària dels serveis duaners, es pot requerir la presència física de la persona propietària a la seu de duanes, per permetre la inspecció de la mercaderia i, en facilitar aquestes tasques administratives de caràcter fiscal o policial, evitar la demora de la qual es puguin originar despeses generals i d'emmagatzematge.

A criteri d'aquest òrgan arbitral, l'objecte del contracte i la responsabilitat assumida per la part reclamada, que consistia en una mudança i transport d'objectes personals de la part reclamant, realitzada mitjançant el servei de diferents carriers o empreses, s'ha realitzat de manera satisfactòria, fet que li permet

considerar que la part reclamada ha actuat amb la professionalitat i diligència que li és deguda.

V. La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, una variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, s'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret. Es considera que la inclusió exhaustiva dels serveis inclosos (gestions duaneres en origen i destinació) al document de pressupost/contracte, o el concepte "porta a porta" que conté la factura de data (...), pot comportar confusió en la persona consumidora. Així mateix, la persona consumidora també està obligada a mantenir una diligència deguda, fet que l'obliga a col·laborar en els tràmits duaners i a responsabilitzar-se de les despeses que s'ocasionen per aquest motiu i, sense que consti acreditat en les presents actuacions arbitrals, a qui ha de ser imputable la responsabilitat en les despeses ocasionades en concepte d'emmagatzematge, import que la part reclamada ha exclòs de l'import ofert a la seu de mediació.

De la valoració conjunta de la prova practicada, i atès que la part reclamant no va manifestar cap incidència ni observació sobre l'actuació professional que es va realitzar, l'únic fet controvertit és si l'import abonat en concepte d'emmagatzematge al port de destinació va ser a causa de la demora en els pagaments requerits. Atès que no ha estat objecte de prova per cap de les dues parts, efectuant-se la reclamació inicial mitjançant la carta de la part reclamant de data (...) dirigida a la part reclamada, i de la qual no consta resposta en les presents actuacions arbitrals, no es pot establir un nexa causal entre la totalitat de les despeses reclama-

des per la part reclamant, i es considera que efectua una estimació parcial de la reclamació. Aquest òrgan arbitral entén que aquesta estimació parcial de la reclamació s'ha de quantificar prudencialment en la suma de 1.300 €, ponderant els diferents fets acreditats continguts en la documentació aportada per les parts.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada en l'acte de la vista oral, tot i haver estat notificada en resposta a l'ajornament sol·licitat de la primera audiència, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 1.300 €.

Les despeses bancàries de transferència, si n'hi ha, aniran a càrrec de la part reclamada.

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

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



LAUDE 26/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va fer les obres consistents en la col·locació d'una piscina prefabricada conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic, obres que presenten defectes de construcció. Sol·licita que es resolguin els problemes en relació amb la piscina, el quadre salí i el parquet ceràmic, i que es proveeixi de làmines ceràmiques, així com que es lliurin les adreces de les empreses proveïdores i industrials. La part reclamada manifesta que les deficiències han estat arranjades, i que la part reclamant ha d'acollir-se al compromís de tres anys des de la finalització de l'obra.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en el seu escrit que la part reclamada va fer les obres consistents en la col·locació d'una piscina prefabricada conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic, a la seva parcel·la ubicada a la (...), del municipi de (...), entre els mesos de (...). Afegeix que les obres realitzades al seu domicili presenten defectes de construcció, els quals han estat reportats en diverses ocasions a la part reclamada des de (...).

Aporta la còpia de diferents correus electrònics, la còpia del burofax de data (...) enviat a la part reclamada, i la còpia de tres factures per imports de 9.419,83€, 6.465,00€ i 2.523,00€, IVA exclòs.

Sol·licita una reunió amb l'empresa fabricant per aclarir tots els problemes en relació amb

la piscina i el quadre salí. Quant al parquet ceràmic, sol·licita que la part reclamada termini quines són les làmines buides i que efectui l'actuació corresponent, i, finalment, que la proveeixi de les làmines ceràmiques, ja que s'han utilitzat les de reserva i en cas d'emergència futura no en trobaran al mercat.

La part reclamada, en data (...), presenta l'escrit en què sol·licita l'ampliació del termini per acceptar l'arbitratge, atès que una persona experta independent està realitzant un informe. L'acceptació de l'arbitratge s'efectua en data (...), mitjançant l'escrit presentat pel senyor (...), i administrador únic de la societat mercantil reclamada.

Aporta la còpia de l'informe tècnic efectuat pels arquitectes tècnics senyor (...) i senyora (...), d'anàlisi de deficiències tècniques i solucions proposades, amb les consideracions que s'hi contenen i que es tenen per efectuades i reproduïdes –vuit pàgines amb nou fotografies intercalades.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el dia (...) (Doc. 9), presenta l'escrit d'al·legacions a l'informe tècnic mencionat, on manifesta el següent:

- a) Que la pedra del costat del tub de desguàs ha estat reparada.
- b) Quant a les peces de ceràmica, hi ha indicis que existeixen peces que no tenen la base correctament enganxada a la placa de formigó i es van desprendre. Afegeix que l'equip d'arquitectes tècnics no ha comprovat aquest extrem.
- c) Que les peces substituïdes no corresponen a les fotografies presentades a l'informe. Indica que les peces substituïdes han estat substituïdes amb material de la seva propietat.

d) Que va avisar del problema per correu electrònic el dia (...) i fins al dia (...) la part reclamada no va atendre la sol·licitud, i que, en haver passat tant temps, les partides eren totalment diferents a les utilitzades en el seu moment. Això, manifesta, ha provocat que no tingui estoc de seguretat, cosa que no hauria passat si les peces s'haguessin demanat en el seu moment.

e) Les plaques de la piscina van ser reparades.

f) Les taques segueixen allà.

g) Que no s'ha atès la seva petició que se li proporcionin les dades de l'empresa fabricant de la piscina i del quadre de la depuradora, en el supòsit que no sigui la mateixa.

h) Que el desguàs no va ser col·locat per la part reclamada, però que el baixant vertical va haver de ser desplaçat cap amunt, fet que va originar un moviment del baixant horitzontal en forma de "V".

i) Que la caseta és de fusta i considera que no està ben tractada, ja que si ho estigués, no es deformaria. Aquest problema es va posar de manifest, segons comenta, via correu electrònic el (...), i el (...) van procedir, sense la seva autorització, a clavar uns llistons verticals a la part frontal de la caseta, actuació que va modificar la posició del tancament de la porta.

j) Ignora quines han estat les comprovacions de l'equip d'arquitectes tècnics sobre les instal·lacions de la depuradora.

k) Que la sonda dosificadora no funciona i marca "(...)", i la bomba no té força d'aspiració. Així mateix, indica que, segurament, l'equip d'arquitectes tècnics no va esperar-se fins a la nit per comprovar que hi ha un fals

contacte amb el rellotge programador i que la bomba no es posa en marxa en aquella franja horària.

Aporta la còpia de dotze fotografies.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 5 d'abril de 2018, aporta Acta Notarial de Presència, havent requerit al (...), a fi que es personi al domicili de la part reclamant i obtingui diferents fotografies que mostrin l'estat actual de les peces objecte de la present controvèrsia, presència notarial realitzada el (...), a les 10.45 hores, i en presència de la part reclamant, amb número d'acta notarial (...).

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona el (...), excusa la seva assistència a l'acte de l'audiència, adjunta de nou el document d'anàlisi de deficiències tècniques i solucions proposades, i reafirma la seva disposició per solucionar qualsevol problema respecte a les seves competències i en el marc de la feina realitzada per la part reclamada.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part re-



clamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

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

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, que es contenen en les presents actuacions arbitral.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no coneix ni ha vist les persones tècniques que signen el document presentat, i afegeix que en la visita al seu domicili el dia (...) no hi era present, però que van poder accedir al jardí i la piscina, perquè tenien la clau de la porta petita.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra a l'òrgan arbitral l'original de l'acta notarial que es confronta amb la còpia aportada, i es fa constar que concorda amb l'original. La part reclamant efectua una detallada explicació de les fotografies que s'hi contenen, explica que es va testimoniar l'estat de les rajoles esquerdades, i afegeix que les rajoles s'esquerden quan no estan ben cimentades, quan estan buides per sota, i afegeix que va demanar a la part reclamada que en comprovessin l'estat picant-les.

Requerida la part reclamant per l'òrgan arbitral perquè concreti la pretensió i els mitjans de prova, la part reclamant efectua una explicació detallada del seu escrit amb data (...), on es detalla el que manca per reparar. La part reclamant explica que les peces ceràmiques no estan enganxades amb ciment, que l'altra part en va fer la inspecció ocular, però

que no va fer la prova picant-les amb la mà o amb un objecte.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que, en el moment de la finalització de l'obra, la solució a la reparació de les plaques era fàcil, i que els fabricants de material d'obra han de tenir recanvis durant quatre anys. Afegeix que tenia peces de recanvi i que, en les reparacions que li van fer, van agafar-ne d'aquestes, en lloc de demanar-les a la fàbrica.

També explica que cal demanar-les a l'empresa fabricant i no al distribuïdor, i que va sol·licitar que li indiquessin qui era l'empresa fabricant de les rajoles. Que una altra solució era arrancar-les totes i posar-les de nou, i afegeix que és rajola ceràmica.

També manifesta que ha demanat a la part reclamada que li indiqui el nom de l'empresa fabricant de la piscina i de la depuradora, sense que l'hi hagi comunicat, però afegeix que sí que li ha indicat qui és la fabricant de les rajoles, i que és conscient que està dins del termini de garantia, que l'obra està liquidada i que existeix el certificat final d'obres.

A continuació efectua una explicació detallada de les fotografies aportades i senyalades amb les lletres J/K/L. En relació amb la depuradora, manifesta que el marcador indica "pH, medida alta" i que això significa que s'estan calcificant les parets de la piscina, com consta en la fotografia de l'acta notarial, i explica que es pot posar un pH més baix per disminuir la calç. Comenta que la piscina és prefabricada amb grava a sota i que tot té un fonament tècnic, que no es pot buidar i no es pot rascar. Afegeix que l'aigua tenia un color verd i que les parets tenien calç, motiu pel qual va encarregar un informe a l'estiu, de data (...), en què es detalla que no funcionen

els elèctrodes i que hi ha incrustacions, que es podrien desfer utilitzant àcid però que en aquest cas es desfaria la ceràmica.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no va traslladar aquest informe a la part reclamada, afegeix que no tenen relació, i que va abonar un import per a aquest de 897,24 €. S'incorpora la còpia de l'informe, de la factura i del justificant bancari del pagament a l'expedient.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la seva pretensió és l'aranjament de les deficiències de la piscina, la corona, el transport, el quadre salí, les rajoles i la caseta de fusta, i afegeix que la fusta de la caseta s'està deformat. Explica que li van comentar que la fusta està viva, quan, al contrari, la fusta és seca, que la caseta va ser construïda i que es va instal·lar la teulada.

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

FONAMENTS

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

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

En les presents actuacions arbitrals no consta que s'hagi aportat cap document contractual, memòria o projecte de les obres objecte de controvèrsia, i que consisteixen en la col·locació d'una piscina prefabricada, conjuntament amb una caseta de fusta, un quadre salí i una zona de parquet ceràmic. El que no és un fet controvertit és la seva realització i el seu pagament, per un import total, i per tots els conceptes, de 22.373,48 €, IVA inclòs.

En aquest sentit, en relació amb els fets controvertits sobre quines actuacions parcials de construcció presenten defectes, caldrà posar-los en relació amb allò que es reproduïx al document d'anàlisi de deficiències tècniques (DOC. 7) realitzat a petició de la part reclamada, segons la visita que es va fer al domicili de la part reclamant (exclusivament pel que fa al jardí i la piscina privada), que no hi era present i que no n'era coneixedora, motiu pel qual l'equip tècnic signant no va tenir accés a les dependències tancades amb clau i no es van tenir en compte les seves manifestacions; així com al document presentat per la part reclamant en data (...) (DOC. 9), en què es fa una explicació detallada del document anterior, documents que es tenen per reproduïts, i per efectuades les manifestacions que s'hi contenen.

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

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part



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

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

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, i respon davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte, sinó que pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

En les presents actuacions arbitrals, no consta que s'hagi respost al burofax de data (...), rebut, en nom de la part reclamada, per la senyora (...), i en el qual se sol·licita, entre altres pretensions, conèixer la raó social de les empreses proveïdores i industrials que han intervingut en l'obra, sense que avui consti que

s'hagi respost aquesta petició, fet que cal posar en relació amb la conclusió del document d'anàlisi de deficiències, i les disposicions generals sobre la garantia dels productes i les obligacions a aquestes.

I en aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que, en la relació de consum, les parts que hi intervenen van establir uns acords mitjançant el document de comanda inicial. Que aquests acords atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que es va generar una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació comercial, que no consta aportada en les presents actuacions arbitrals, i que correspon aportar, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, a la part reclamada.

Aquesta manca de documentació i de lliurament de la relació de les empreses fabricants i industrials alienes a l'activitat empresarial de la part reclamada s'ha de posar en relació amb l'informe d'incidències del (...), amb el contingut que s'hi conté i que es té per reproduït, amb un cost de 897,24 €, del qual consta acreditat el pagament.

En aquest mateix sentit, tampoc consta que s'hagi aportat el final d'obra corresponent.

De conformitat amb el contingut del document d'anàlisi de deficiències dels tècnics que han elaborat aquest informe per encàrrec de la part reclamada, i del qual no consten incorporades observacions de la part reclamant, es manifesta que es té constància que s'ha realitzat el final d'obra corresponent.

Aquest document de certificació de final, signat per la direcció facultativa, és el document contractual que acredita la correcta execució

del contracte d'obres, i que vincula la part reclamant i la part reclamada, elaborat de conformitat amb la perícia tècnica del director facultatiu, i que es considera que no ha estat aportat per la part a la qual correspon, la part reclamada.

I en aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que cal valorar els defectes parcials d'obra, en un 20% de les factures (...), IVA exclòs, i que ascendeix a la quantitat de 1.797,60 €, atès que, en la relació de consum de les presents actuacions arbitrals, les parts que hi intervenen van establir uns acords inicials mitjançant el document de comanda/en-càrrec inicial, que atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que es va generar una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació mercantil o contractual que no consta aportada en les presents actuacions arbitrals.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació formulada, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 2.694,84 €.

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

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

següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

La part reclamada lliurarà a la part reclamant la relació del les empreses fabricants i industrials alienes a la seva organització empresarial que hagin intervingut o subministrat béns o productes utilitzats en les obres objecte de la present controvèrsia.



LAUDE 78/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que considera que hi ha hagut males pràctiques per part de la part reclamada en el procés d'estudi i mesura de la seva visió, de resultes de l'examen que li va encarregar per tal de portar a terme l'encàrrec de realitzar la graduació d'unes ulleres. La part reclamant accepta la proposta que li han realitzat i en què se li ofereix preparar-li unes noves ulleres, de forma gratuïta, un cop hagi estat operada de cataractes. La part reclamada manifesta que, tal com se li sol·licita, no hi ha cap problema a preparar unes noves lents per a la part reclamant, però que, en qualsevol cas, remarca la condició que aquesta els porti una graduació ressenyada per part del seu metge.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la firma reclamada, pel que considera males pràctiques generades en el procés d'estudi i mesura de la seva visió, de resultes de l'examen que li va encarregar per tal de portar a terme l'encàrrec de realitzar la graduació d'unes ulleres de la marca (...).

La part reclamant, en escrit amb data (...), manifesta que ha rebut l'escrit de resposta enviat per part de la firma reclamada, en el qual se li ofereix canviar els vidres de les seves ulleres de forma gratuïta un cop aquesta hagi solucionat els seus problemes visuals (entenenent que es refereix a les cataractes).

A continuació, la reclamant reitera la seva necessitat de disposar d'unes ulleres graduades immediatament, atès que en aquests moments –descríu– té problemes per veure els objectes i les lletres de mida petita.

És per aquest motiu que sol·licita novament a la firma reclamada que dugui a terme el canvi dels vidres de les seves ulleres, ja que –remarca– en té una necessitat real en aquests moments, i subratlla que per aquest motiu va desemborsar els 1.100 € que li van costar les esmentades lents.

Aporta la còpia de la factura objecte de controvèrsia i l'escrit de la part reclamada.

La part reclamant manifesta la seva acceptació de la proposta enviada per part de la firma reclamada, en què se li ofereix preparar-li unes noves ulleres, de forma gratuïta, un cop hagi estat operada de cataractes.

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

En primer lloc, assenyala que va aconsellar a la part reclamant que es prengués el temps necessari per solucionar els problemes que tenia amb la seva salut visual abans d'adquirir unes ulleres.

Seguidament assenyala que, malgrat les seves recomanacions, va haver de fer-li les ulleres descrites i remarca que, com que no hi veia bé, van haver de rectificar-les, a causa del citat problema de salut visual.

Finalment, proposa a la part reclamant que es desplaci de nou al seu establiment a fi i efecte de refer-li de nou els vidres de les ulleres, un cop hagi visitat el seu oftalmòleg i hagi solucionat els seus problemes de salut visual.

La part reclamada també manifesta que, tal com se li sol·licita, no li suposa cap problema preparar unes noves lents per a la part reclamant, però, en qualsevol cas, remarca la condició que aquesta li apporti una graduació ressenyada per part del seu metge.

Subratlla que, havent rebut les citades indicacions, procedirà a preparar unes noves lents, sobre les quals únicament es farà responsable que s'avinguin amb la prescripció del citat metge; i reitera que, en cas contrari, no assumirà cap responsabilitat sobre el problema visual de la part reclamant.

A continuació, assenyalava que la part reclamant no li aclareix en el seu escrit si ja ha solucionat el seu problema (les cataractes, tal com aquesta comenta en el seu escrit). Afegeix que, en qualsevol cas, el seu consell és que la part reclamant consulti amb el seu metge.

AUDIÈNCIA

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

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

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental proposada i que consta en l'expedient, i realitza les

manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, que es contenen en les presents actuacions arbitrals.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que es ratifica en l'ofertament realitzat mitjançant l'escrit de data (...), i en tots els termes que s'hi contenen, un ofertament que ha estat acceptat per la part reclamant mitjançant l'escrit de data (...).

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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



III. De conformitat amb el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-s'hi.

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts, en el sentit que la part reclamada efectuarà unes noves ulleres a la part reclamant, sense càrrec, realitzades de conformitat amb la prescripció de la graduació necessària prescrita pel metge.

LAUDE 222/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, durant una celebració d'aniversari, no va rebre del restaurant el tracte correcte, i afegeix que a causa d'un conjunt d'incidències que van tenir lloc en el decurs de l'àpat, sol·licita la devolució íntegra del pagament realitzat. La part reclamant sol·licita la devolució de 619,65 €. La part reclamada manifesta que es van atendre totes les sol·licituds de la part reclamada, que es va servir el menú contractat en la seva totalitat i per a 27 persones, i afegeix que la clientela va consumir tots els plats de l'oferta gastronòmica del menú escollit. La part reclamada sol·licita la desestimació de la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la part reclamada, pel tracte rebut per part dels responsables davant la formalització d'una reserva per a 30 comensals a l'establiment reclamat.

Indica que un cambrer de l'establiment els va comentar que en el moment de formalitzar la seva reserva no havien especificat que havien d'estar junts, i van col·locar el grup en taules separades. Detalla un conjunt d'incidències que van tenir lloc en el decurs de l'àpat pel qual havien formalitzat la reserva.

La part reclamant aporta la còpia de factura simplificada per un import total de 619,65 €.

La part reclamant sol·licita la devolució del pagament realitzat, de 619,65 €.

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

1. Assenyala que l'arribada dels comensals es va retardar trenta minuts després de l'hora de la reserva i no deu minuts com planteja la part reclamant, i afegeix que una vegada arribada, la clientela va sol·licitar un canvi de taula, que segons assegura es va realitzar en menys de cinc minuts.

2. Respecte a les al·legacions referides al menjar, ressenya que es va procedir a canviar tots els plats que es van sol·licitar, i en totes les ocasions que ho van fer. En relació amb la referència que planteja la part reclamant sobre uns entrants, indica que aquests no estaven inclosos en l'opció "Menú 1" que va consumir; ja que aquest menú es compon d'un primer plat, un segon plat, postres i beguda. Sol·licita que se li presenti algun tipus de document en el qual s'indiqui que el Menú 1 hagi tingut els entrants que se citen en el full de reclamacions.

3. Finalment, remarca que, una vegada finalitzat el menjar, la clientela havia consumit tots els plats de l'oferta gastronòmica del menú.

4. Per concloure, ressalta com a fet més lamentable el comportament de la clientela, ja que presentava un alt nivell d'embraguesa i propinava ofenses verbals i un tracte amenaçador cap al personal del restaurant (tal com s'indica en el punt 6 del full de reclamacions), fins a tal punt que es va haver de cridar la seguretat del centre comercial per resoldre aquesta situació.

En conclusió, per tot el que exposa anteriorment, i especialment pel comportament que descriu com a indisciplinat per part de la clientela i el consum íntegre de l'oferta gastronòmica, la part reclamada es nega rotundament a la devolució total o parcial del tiquet adjuntat en el full de reclamació.



La part reclamada sol·licita la desestimació de la reclamació.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada de la present audiència. També hi és present la senyora (...).

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

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és la devolució de tot l'import abonat, 619,65€, i efectua una explicació detallada de les diferents incidències que van succeir amb els horaris i els diferents plats, que van finalitzar quan es va trucar el servei de seguretat del centre comercial.

També manifesta que ella mateixa treballa en aquest centre comercial, a la planta baixa, i que per això les amistats eren a dalt esperant per entrar dins del local. Afegeix que sortia

de treballar a les 22.00 h, que se celebrava l'aniversari de la seva dona, i que coneix el restaurant d'un aniversari anterior.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que eren 27 persones, amb un menú de 20,95€ per persona, menú del qual no té còpia, i manifesta que no recorda si aquest preu era amb begudes incloses, i per quin concepte es van facturar 54€ com a suplement.

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es van servir 27 menús, fet que cal posar en relació amb les manifestacions realitzades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, sobre els serveis inclosos i les incidències dels diferents plats i les postres. No s'ha aportat la còpia del menú contractat per la part reclamant, que era coneixedora de l'establiment per haver-hi realitzat celebracions prèvies, fets que cal posar en relació amb la quantia de la pretensió de la part reclamant, i tampoc consta acreditat el pagament íntegre realitzat per la part reclamant.

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

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



LAUDE 80/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una trucada d'una comercial de la firma reclamada en què se li van fer una sèrie de preguntes sobre la seva salut, i afegeix que l'endemà va rebre al seu domicili el producte en qüestió. Subratlla que, com a continuació de la seva compra, va haver de signar tot un munt de documents, dels quals assegura desconèixer exactament el contingut a causa dels seus problemes de visió. Sol·licita l'anul·lació del contracte i la devolució de les quotes pagades.

La part reclamada manifesta que es va realitzar l'entrega dels béns, i remarca que la consumidora no va realitzar cap petició de desistiment en el termini legal establert de 14 dies naturals, i afegeix que no hi ha cap circumstància o causa legal que justifiqui la rescissió del citat contracte. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers la part reclamada, pel que considera males pràctiques i conducta enganyosa dutes a terme per la comercial d'aquesta firma en el moment d'efectuar la venda del producte del seu catàleg denominat (...), i afegeix que es tracta d'una senyora de 85 anys, que ha estat operada dels dos malucs i que pateix d'artrosi.

A continuació, assenyala que va rebre una trucada d'una persona comercial de la firma reclamada en què se li van fer una sèrie de

preguntes sobre la seva salut, a les quals va respondre descrivint quina era la seva situació, i afegeix que la persona comercial li va respondre que disposaven d'un producte magnètic específic, i li assegurava que li seria d'ajuda per guarir el seu dolor. Manifesta que considera aquests productes una estafa, atès que els beneficis per a la seva salut que li van ser promesos són totalment falsos.

Tot seguit assenyala que, després de mantenir una conversa amb la citada persona comercial, aquesta la va convèncer perquè adquirís l'esmentat (...) del seu catàleg de productes. Comenta que l'endemà va rebre al seu domicili el producte en qüestió i subratlla que, com a continuació de la seva compra, va haver de signar tot un munt de documents, dels quals assegura desconèixer exactament el contingut a causa dels seus problemes de visió.

Finalment, ressenya que ha estat objecte d'una estafa flagrant, atès que, segons afirma, continua patint els mateixos dolors que sofriria, i a més es troba amb l'obligació d'haver de pagar una quantitat de 1.990€ per un producte que descriu textualment com un "tros de tela".

Aporta la còpia de la comunicació enviada per part del lletrat de la part reclamada, la còpia del document de data (...) en què es detallen els mals soferts per la part reclamant i la còpia del contracte número (...), de data (...), teleoperadora senyora (...) i tècnica senyora (...).

Sol·licita l'anul·lació del contracte i la devolució de les quotes pagades.

La part reclamada, en escrit presentat pel seu representant legal, manifesta l'acceptació de l'arbitratge proposat, i enumera a continuació el conjunt de les seves al·legacions envers la reclamació plantejada:

La part reclamada reitera que l'entrega dels béns es va realitzar el dia (...), i remarca que la consumidora no va fer cap petició de desistiment en el termini legal establert de 14 dies naturals.

Tot seguit, remarca que no hi ha cap circumstància o causa legal que justifiqui la rescissió del citat contracte.

Puntualitza que la visita comercial a la qual es fa referència es va concertar per via telefònica amb el corresponent consentiment per part de la part reclamant, i afegeix finalment que la seva empresa només es persona als domicilis de la seva clientela potencial després d'una concertació telefònica.

Quant a les diverses queixes formulades per part de la reclamant, remarca que la persona venedora que va assessorar-la ha respost totes les peticions plantejades per aquesta, i afegeix que considera que els seus productes funcionen correctament.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de l'audiència hi ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, que està representada pel lletrat senyor (...). També hi

és present el fill de la part reclamant, senyor (...).

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

La part reclamant manifesta que la seva pretensió inicial era retornar el producte, però que ara com ara, com que ha passat tant temps, no té sentit retornar-lo i que vol una indemnització econòmica. Afegeix que va trucar a la persona comercial reiterades vegades per dir-li que no veia efectes en el producte adquirit, que continuava tenint dolor, i que atès l'elevat preu que té el producte sol·licita una indemnització econòmica pel valor del producte.

El lletrat de la part reclamada efectua l'explicació detallada del procediment utilitzat per a la realització de la venda: la trucada telefònica prèvia, la visita posterior a domicili, la signatura dels documents mercantils i el lliurament dels productes, i aporta en aquest moment diferents documents, que són incorporats a les actuacions arbitral.

El lletrat de la part reclamada afirma que la part reclamant va signar el finançament amb l'entitat bancària i que també es va lliurar factura, que aporta, i afegeix que en aquest mateix document també hi ha el full de desistiment. Afegeix també que, al setembre, la part reclamant va fer una consulta sobre el funcionament del producte i comenta que, des de la companyia, se li va dir que descansés dos dies del producte. Així mateix, afirma que se li va dir que el producte tenia dos anys de garantia. Subratlla que el dia (...) se li va explicar de nou el funcionament de l'objecte i



la seva garantia, i que no va efectuar el desistiment en el termini establert.

Afirma que ven 600 unitats a l'any i que normalment no hi ha queixes, i que la part reclamant no ha fet el desistiment en termini, per la qual cosa entén que no escau cap indemnització en considerar-la una venda correcta.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada manifesta que el contracte de compravenda, l'albarà de lliurament dels productes i el document de desistiment consten en un mateix document i amb una única signatura, i afegeix que és una concertació telefònica i que el dret de desistiment està incorporat en el full de lliurament. Explica que així es prova que efectivament s'ha lliurat, i afegeix que el full de desistiment no s'ha usat per part de la part reclamant i que, com que han passat més de dos mesos i el producte està usat, ara no escauria el desistiment.

Es dona per concluda la vista.

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

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent-se d'in-

terpretar les lleis de la forma més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, segons l'exemplar de la part reclamant, que en data (...) es va formalitzar una comanda (...), de conformitat amb la petició i les condicions de pagament, document que cal posar en relació amb allò establert a la factura número (...), de data (...), i número de client/a (...), i les contradiccions que conté respecte al codi de producte, la descripció i el preu unitari, sense que consti aportat l'albarà signat per la part reclamant del lliurament número (...), de data (...), data de lliurament dels productes, de conformitat amb les manifestacions realitzades pel lletrat de la part reclamant al seu escrit de data (...).

En aquest sentit, no consta en les presents actuacions arbitrals l'albarà de lliurament dels productes signat per la part reclamant.

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

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part

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

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

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliguen el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes al contracte, responnent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé (article 116.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris).

En les presents actuacions arbitrals, és un fet controvertit entre les parts, i reiteradament manifestat per la part reclamant, que es tracta d'un producte que no ha satisfet les seves expectatives i de conformitat amb la informació precontractual facilitada, fet que no pot ser objecte de prova, atesa la pretensió de la part reclamant manifestada en l'acte de l'audiència.

En aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que, en la relació de consum, les parts que hi intervenen van establir uns acords mitjançant el document de comanda, contracte, albarà de lliurament del producte, finançament i dret de desistiment, que atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i que s'ha generat una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació comercial, sense que en les presents actuacions arbitrals consti aportada aquesta documentació amb els requisits de separació i claredat que són exigibles, i que correspon aportar, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, a la part reclamada.

El document de comanda aportat, sense número i sense acreditació de la part representant legal de l'empresa, és un dels documents principals que es generen en processos de compravenda, document que cal relacionar amb l'albarà de lliurament (...) (no aportat en les presents actuacions arbitrals), segons consta a la factura aportada per la part reclamada a l'acte de l'audiència. Mitjançant la comanda, s'inicia l'operació de compravenda i se'n detallen les mercaderies i les característiques que la clientela sol·licita al proveïdor, amb la descripció detallada de la mercaderia objecte de la compra, així com les condicions de compra (model, mides, preus i dates d'entrega, entre d'altres), lliurant un exemplar signat per les dues parts, i segellat, a la persona consumidora.

El document de comanda inicial, l'albarà de lliurament dels béns i la factura són els tres documents comercials i mercantils que vinculen el consumidor i el venedor, i s'entén realitzat el lliurament –llevat que hi hagi una prova en contra– el dia que figura en la factura o tiquet de compra, o en l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior (article



123 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris), respecte als contractes de compravenda de productes i els contractes de subministrament de productes que hagin de produir-se o fabricar-se, és a dir, els que tenen per objecte la producció o fabricació d'un bé moble (article 115 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris).

En aquest sentit, acredita que el producte lliurat es correspon amb la comanda realitzada, amb les condicions de la compra i la modalitat de pagament que es recullen en el contracte pròpiament dit, sense que consti identificat al document de data (...) qui actua en qualitat de venedor i en representació de la societat mercantil reclamada.

V. En aquest mateix sentit, cal considerar que el fet de no formalitzar el dret de desistiment mitjançant un document únic i signat pel consumidor, conforme entén i ha estat informat d'aquest dret, no és de conformitat amb els fonaments jurídics de la (...), de 30 de setembre, i en relació amb la venda de productes a domicili.

El venedor està obligat a posar en coneixement del consumidor, per escrit, el dret que l'assisteix de disposar d'un període de reflexió, no inferior a set dies, durant els quals pot decidir la devolució del producte i rebre les quantitats que hagi lliurat. Durant aquest període de reflexió, no inferior a set dies, el consumidor pot tornar el producte i rebre la quantitat satisfeta, dades informatives que han de contenir, de forma clara i inequívoca, totes les ofertes de venda a distància, obligació que penetra en l'espai propi del dret privat i innova el contingut contractual necessari d'unes determinades

modalitats de la compravenda, que institueix una causa de rescissió contractual la regulació de la qual és de competència estatal –articles 149.1.6.a i 8a de la Constitució.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que la confusió en la documentació contractual realitzada per la part reclamada ha portat a error en el consentiment de la part reclamant. Així, atès el temps transcorregut des de la compravenda, la part reclamada haurà de retornar el 70 % del valor del contracte, i la part reclamant quedarà en plena propietat dels productes lliurats.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit d'ordenar la resolució del contracte subscrit entre les parts, amb l'obligació de la devolució per part de la part reclamada de la quantitat de 1.393 €.

La part reclamant atindrà el pagament de totes les quotes mensuals pendents de pagament.

La part reclamant comunicarà, en el termini de cinc dies següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte cor-

rent o llibreta d'estalvis on la part reclamada procedirà a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà d'ingressar la quantitat esmentada de 1.393 €, en el termini de cinc dies següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

La totalitat dels béns lliurats quedaran de plena propietat de la part reclamant.



LAUDE 97/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va efectuar l'enviament d'un paquet amb destinació a (...), i utilitzant la modalitat (...), que va quedar extraviat als magatzems de la firma (...), per una sèrie d'errors que van tenir lloc en el moment de tramitar l'enviament descrit, i els quals imputa a la companyia reclamada. Sol·licita la devolució del cost de l'enviament, que quantifica en 342,02€, més una indemnització. La part reclamada manifesta que no ha gestionat el lliurament del paquet objecte de controvèrsia, i afegeix que la seva manca de legitimació passiva en la present reclamació –ja que el servei de transport que ha motivat la controvèrsia va ser contractat per la part reclamant a l'empresa (...)- ha de motivar la desestimació de la present reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva intenció d'interposar una reclamació davant la part reclamada, atès que, tal com exposa en el seu escrit inicial de reclamació, va efectuar l'enviament d'un paquet amb destinació a (...) i utilitzant la modalitat (...), que va quedar extraviat als magatzems de la firma (...), per una sèrie d'errors que van tenir lloc en el moment de tramitar l'enviament descrit, i que imputa a la companyia reclamada, passant a enumerar-los com:

- Introducció incorrecta de les dades d'enviament.
- Acceptació d'un enviament a un apartat postal, sense tenir en compte que l'empresa subcontractada (...), no efectua entregues a

destinacions amb aquestes característiques (apartats postals).

- Manca d'informació proporcionada com a clients de la companyia.
- Indicació d'un número de seguiment d'enviament erroni.
- Manca de resposta, comunicació, i assumpte de responsabilitat en el moment d'arribada del citat enviament a la seva destinació.

Aporta la còpia del rebut d'enviament objecte de la present controvèrsia, la còpia de la factura d'enviament i la còpia de l'escrit enviat per part de la companyia reclamada.

Sol·licita la devolució del cost de l'enviament, que xifra en 67,40€ + 274,62€ (342,02€), més una indemnització per les molèsties que la present controvèrsia li ha originat, i que no quantifica monetàriament.

La part reclamada, en escrit de (...), efectua les següents manifestacions:

1. Que la (...) està subjecta als laudes que dictin les Junes Arbitrals de Consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest Sistema Arbitral realitzada en data (...).
2. Assenyala que amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, es va fer necessària una revisió de la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el punt primer d'aquesta oferta, per la qual cosa, en data (...), es van presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió, que seguidament es detallen:

- a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 4 3/201 O, així és, les cartes i tar-

getes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes, i els paquets postals, amb valor comercial o sense, de fins a 20 kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.

b) Per a la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral, de 210 €.

I efectua les següents al·legacions:

Primera. Com a qüestió prèvia, assenyala que a la companyia reclamada li manca legitimació passiva en la present reclamació, ja que el servei de transport que ha motivat la controvèrsia va ser contractat per la part reclamant amb l'empresa (...), la qual, en qualitat de "portadora", assumeix l'obligació de realitzar el transport en nom propi, amb independència que ho executi pels seus propis mitjans o contracti la seva canalització amb altres subjectes (article 4 de la Llei 151/2009, del contracte de transport terrestre de mercaderies, que consta d'aquesta manera en el punt primer del document "Termes i Condicions", en el qual es documenta el servei de transport objecte de reclamació, i on es disposa el següent: *Al hacernos entrega de su envío en calidad de remitente, acepta los Términos y Condiciones establecidos en el presente contrato de transportes en su propio nombre y de terceros, haya firmado o no el albarán. Igualmente acepta que podamos subcontratar la totalidad o parte del transporte. [...] Estos Términos y Condiciones serán de aplicación a cualquier etiqueta producida por los sistemas automatizados de (...) en adelante (...), conocimiento de embarque aéreo o carta de porte que tendrán la consideración de Albarán a todos los efectos*).

Segona. Per tot el que es descriu en el paràgraf anterior, se sobreentén que si bé la companyia reclamada està adherida al Sistema Arbitral de Consum en virtut de l'oferta pública d'adhesió a aquest sistema, en aquest cas no estaria vàlidament formalitzat per la mera sol·licitud d'arbitratge plantejada per la reclamant, ja que aquesta és aliena als fets que han motivat la referida sol·licitud d'arbitratge, atès que la part reclamant va contractar els serveis d'una altra empresa, en aquest cas (...).

Tercera. Finalment, cal indicar que, atès que la societat reclamada no ha gestionat el lliurament del paquet objecte de controvèrsia, la informació que es té del que ha succeït és la proporcionada per Correus Express (document núm. 1).

En virtut de tot el que s'ha exposat amb anterioritat,

Sol·licita: Que prèviament als tràmits que procedeixi executar, es doni per evacuat el tràmit de contestació a la reclamació de referència, i que per les raons exposades aquesta sigui desestimada per la Junta Arbitral de Consum.

Aporta la còpia del correu electrònic enviat des de l'adreça (...), que té com a destinatari el servei d'atenció a la clientela de la part reclamada.

AUDIÈNCIA

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



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

No compareix a l'audiència ni la part reclamant ni la part reclamada, que han excusat la seva assistència, havent-se ratificat en les seves al·legacions, que consten en les presents actuacions arbitrals.

Cal esmentar la no compareixença de les parts al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixen passar l'oportunitat de poder al·legar allò que consideressin oportú en defensa dels seus interessos, havent estat degudament notificades i, per tant, informades de la celebració d'aquesta audiència, si bé han presentat al·legacions per escrit.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, es dona per finalitzada l'audiència.

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

FONAMENTS

I. Qüestió prèvia. La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia i en el seu escrit d'al·legacions a la citació de l'audiència, la manca de legitimació passiva d'aquesta part reclamada en les presents actuacions, petició que ha de ser desestimada.

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

i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

Respecte al conveni arbitral, la Llei d'arbitratge opta per una solució inspirada en el principi de conservació o criteri més favorable a la validesa d'aquest conveni arbitral. Manté els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, i estableix que si una part, co-neixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denunciés dins del termini previst per a això o, en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renuncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei. Es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia. Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consten presentades al·legacions de la part reclamada, en la seva qualitat de soci únic de la seva entitat instrumental (...).

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

cies de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. A més, en la notificació de l'audiència es comunicava a la part reclamant que, si bé la presència en l'audiència no era preceptiva i se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, podia presentar les alegacions i les proves que estimés convenientes en defensa dels seus drets i interessos.

IV. En les presents actuacions arbitral constata acreditat, segons el contingut de la carta de la part reclamada de data 16 d'agost de 2017, signada per la senyora (...), que l'enviament de referència va ser entregat a la destinació, després de passar els preceptius tràmits duals.

En el mateix sentit, manifesta que ha atès la petició de la senyora (...) i ha facilitat instruccions a totes les seves persones empleades per recordar-los la importància d'obtenir la informació de manera exacta i evitar possibles

trastorns derivats de no fer-ho així, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamant, d'haver-se tancat el paquet i redactat el formulari pel personal autoritzat de la part reclamada.

Així mateix, en la còpia del document aportada com a prova per la part reclamada, s'hi fa constar que en l'enviament internacional número (...), aquest va ser declarat abandonat, que l'adreça d'entrega era un aparat de correus i que la persona destinatària va efectuar el pagament d'un nou enviament per poder rescatar l'enviament considerat abandonat, que finalment va ser lliurat, fets que cal posar amb relació a allò manifestat en l'escrit de data 16 d'agost de 2017, de la (...), i la notificació lliurada a la part reclamada de l'inici de les presents actuacions arbitral, sense que en consti cap oposició, fins a la presentació de les alegacions, amb posterioritat a la citació de l'acte de l'audiència.

V. En la present controvèrsia i les seves circumstàncies, aquest òrgan arbitral entén que la decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del/de la consumidora, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la prestació dels serveis efectuats per la persona empleada de la part reclamada, de conformitat amb els drets de les persones consumidores, i s'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte concret del qual desconeix les característiques; i amb el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa que permetin un just equilibri de les contraprestacions. Tot això, afegit al fet manifestat de



l'abonament econòmic addicional realitzat per part de la persona destinatària.

En el mateix sentit, es té per manifestat que la part reclamant va sol·licitar de forma explícita, en el moment de la compra dels serveis postals a la persona empleada de la part reclamada, de tenir cura i diligència en el servei contractat, i deixar en aquesta persona la perícia professional de l'encàrrec, com a treballadora de la part reclamada, atès que la part reclamant no és experta en aquest tipus de serveis.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la qüestió prèvia de manca de legitimació passiva, per renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, cosa que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, tractant-se la part reclamada de la societat unipersonal propietària única de la societat instrumental de la qual extemporàniament es pretén la legitimació passiva.

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que no ha quedat acreditat que la part reclamada hagi realitzat amb la diligència deguda la prestació dels serveis objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i amb el domicili de la part reclamant com a lloc de lliurament, per l'import total i per tots els conceptes de 342,02 €, abonats en concepte de serveis

contractats i no prestats de forma diligent, en el termini màxim de deu dies hàbils següents de la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

DESESTIMAR la petició d'indemnització.

LAUDE 248/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va enviar una càmera de vídeo, mitjançant correu certificat internacional, que no va arribar al seu destinatari, i afegeix que l'endemà de l'enviament va comprovar que es tractava d'una compra fraudulenta i va sol·licitar a la part reclamada la cancel·lació de l'enviament realitzat i la devolució de l'objecte controvertit. La part reclamant sol·licita l'abonament del valor de l'objecte enviat, que quantifica en 650€. La part reclamada manifesta que, de conformitat amb el servei contractat, amb la modalitat de carta certificada, correspon la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua, atès que els consta que el paquet objecte de controvèrsia va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destinació, però no s'ha pogut verificar el lliurament al seu destinatari. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta, i afegeix que la indemnització legalment prevista en cas de pèrdua ascendeix a la quantitat de 61,71€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que va enviar una càmera de vídeo a través de correu certificat a una localitat anglesa; afegeix que es tractava d'una venda de l'article mitjançant la web (...), però que al cap d'un dia d'efectuar l'enviament esmentat va comprovar que la compra era fraudulenta, ja que es tractava d'una organització que opera per Internet valent-se de suposats correus electrònics d'una entitat bancària per cobrar l'article, que no existeix.

Seguidament assenyala que, transcorreguts dos dies des de l'enviament esmentat, es va personar a l'oficina de la part reclamada amb la intenció de sol·licitar la cancel·lació de l'enviament esmentat, així com la devolució de l'article. Segons detalla, des de l'esmentada oficina es va gestionar una demanda internacional de devolució per a l'oficina postal d'aquella localitat anglesa. Afegeix que, una vegada transcorregut un mes i mig, va rebre una carta des del servei d'atenció a la clientela de la companyia reclamada en la qual s'explicava que, després d'efectuar les investigacions oportunes, no havien pogut esbrinar res sobre l'enviament.

Afegeix que des de la companyia se li oferia una indemnització de 61,71€, que, segons assegura, ha rebutjat. Assenyala que, al seu entendre, un enviament certificat hauria d'estar controlat des del moment de l'expedició fins a l'instant del seu lliurament, atès que per aquest motiu la part reclamada disposa d'un web per fer el seguiment dels enviaments.

La part reclamant aporta la còpia del rebut d'enviament objecte de la present controvèrsia, amb la modalitat de carta certificada, per un import total de 24,35€, la còpia de l'escrit de reclamació i la carta de la part reclamada amb data (...).

La part reclamant sol·licita el reintegrament del valor de l'objecte enviat, que valora en 650€.

La part reclamant, en escrit amb data 21 d'octubre de 2019, manifesta que es reitera en les seves al·legacions anteriors, i repeteix que el paquet postal certificat que va enviar a través de la companyia reclamada contenia una càmera de fotos i vídeo, raó per la qual va decidir fer l'enviament amb les garanties que ofereix l'empresa en el seu web, a domicili i sota signatura.



Tot seguit indica que, després de reclamar les dades de lliurament, la companyia li va enviar una carta en la qual s'admetia la impossibilitat d'esbrinar si el paquet va ser lliurat, a quin lloc i a quina persona, i que se li ofería una compensació de 61,71 € pel fet d'haver extraviat l'enviament, quantitat que va rebutjar.

A continuació remarca que, al seu entendre, la companyia ha incomplert el seu contracte de lliurar aquest paquet certificat, ja que mai va saber on es va lliurar el paquet, ni va aconseguir la signatura de la persona que el va rebre, el contrari d'allò que indica al seu web, on s'informa sobre les garanties i seguretat dels paquets internacionals certificats, amb el resultat que el paquet es va perdre.

Aporta una còpia d'impressió de les captures de pantalla del web de la companyia on ofereixen les garanties d'enviaments internacionals de paquets.

La part reclamada, en escrit de data (...), efectua les manifestacions i al·legacions següents:

1. Que (...), està subjecta als laudes que dictin les juntes arbitral de consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest sistema arbitral.

2. Assenyala que, amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, va caldre revisar la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el primer punt d'aquesta oferta, per la qual cosa, en data (...), es van presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió, que es detallen tot seguit:

a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 43/2010, és a dir, les cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes, i els paquets postals, amb valor comercial o sense, de fins a 20 kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.

b) Per a la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral, de 210€.

Per tot plegat, efectuen les al·legacions següents:

Primera. Indica que l'enviament objecte d'aquesta reclamació s'enquadra dins dels descrits en el punt a) de l'expositiu 2, en tractar-se d'un enviament del Servei Postal Universal.

Segona. Assenyala que la pretensió de la part reclamant és que Correus li pagui la quantitat de 650 €, que equival al cost de la càmera de vídeo enviada.

Tercera. Ressenya que l'intercanvi de correspondència internacional, com és el cas, es regula per les disposicions de la (...), que s'estableixen en els seus respectius congressos.

Quarta. Per tal de delimitar l'import de la indemnització que correspon en la present reclamació, és imprescindible determinar la modalitat de servei que va contractar la part reclamant per cursar l'enviament a destinació, ja que el règim de responsabilitat previst per la normativa postal internacional d'aplicació, així com la seva indemnització corresponent, varia en funció de la modalitat triada (enviament certificat o amb valor declarat). Sobre aquesta qüestió, assenyala que, de l'imprès

d'imposició de l'enviament objecte de reclamació, la còpia de la qual consta en l'expedient, es pot comprovar que la part reclamant va imposar l'enviament sota la modalitat de carta certificada, la qual cosa comporta una indemnització fixa en cas de pèrdua, sostracció o deterioració.

Cinquena. Una vegada determinat que l'enviament objecte de reclamació es va cursar sota la modalitat de carta certificada, escau analitzar el règim de responsabilitat en el qual incorren els operadors designats, tal com estableix la normativa postal internacional citada. Així, i d'aquesta manera, l'article 23 del Conveni de l'UPU, actualment en vigor, regula el règim de responsabilitat de les administracions postals en l'epígraf "Responsabilitat de les administracions postals. Indemnitzacions" en els termes següents: "En el pagament d'una indemnització per pèrdua, el destinatari tindrà dret, a més, a la restitució de les taxes i els drets pagats, a la indemnització establerta al reglament relatiu a enviaments de correspondència, en el seu article del RL 159, en l'epígraf 'Aplicació de la responsabilitat dels operadors designats', punt 4, que en les presents actuacions arbitrals ascendeix a 30 DEG, que és la unitat monetària definida pel Fons Monetari Internacional utilitzada entre les administracions postals, que té el seu equivalent en euros".

Sisena. Així mateix, indica que, per dipositar un enviament amb caràcter certificat, cal que el remitent el presenti i que faciliti totes les dades relatives al producte que contracta, entre les quals s'inclouen la modalitat sota la qual s'imposa, en el present cas, carta certificada internacional. Consten en el resguard de la imposició lliurada al remitent les condicions generals del servei contractat, on s'estableixen els termes del règim de responsabilitat, i afegeix que, del citat contingut, la part reclamant no pot al·legar ignorància, atès que

l'interessat aporta a l'expedient una còpia d'aquest imprès d'imposició, i es pot constatar que la part reclamant no va contractar serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va optar pel servei certificat, al qual s'aplica la indemnització fixa prevista per la normativa de la UPU citada anteriorment (30 DEG + devolució de la tarifa).

En concret, aquesta informació està disponible a les oficines postals, a la pàgina (...) i al telèfon d'atenció a la clientela, i perquè el Col·legi Arbitral tingui coneixement de les característiques de l'enviament objecte de controvèrsia –carta certificada internacional– s'adjunta, com a document núm. 2, una impressió de la pàgina web d'aquesta societat, on es recullen les cobertures, les garanties i els terminis. D'aquesta impressió en destaquem la informació següent: producte: carta certificada, indemnitzacions, pèrdua o extraviament: tarifa abonada + 30 DEG

Setena. L'enviament objecte de reclamació va ser imposat pel reclamant en data (...), amb destinació a la ciutat de (...). Segons les dades disponibles sobre aquest tema, la carta certificada internacional va tenir entrada a l'oficina de canvi del país de destinació en data (...), sense que se n'hagi pogut verificar el lliurament a la persona destinatària. Per tant, la societat reclamada, de conformitat amb els preceptes citats en l'al·legació cinquena, va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, i afegeix que el gir no va arribar a ser abonat a la persona interessada ja que, després de passar el (...) a "Llista", va caducar el dia (...) sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament.



Vuitena. Quant al contingut de l'enviament objecte de controvèrsia al qual fa referència la part reclamant, cal assenyalar que la companyia reclamada no pot conèixer-lo, ja que els enviaments es cursen tancats i, a més, perquè la normativa postal, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució, en prohibeix l'obertura, en establir que els operadors postals han de garantir el secret i inviolabilitat de les comunicacions postals (articles 5 i 6 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal). Amb vista de tot el que s'ha exposat amb anterioritat, la part reclamant no pot acreditar de manera fefaent que l'enviament tingués el contingut que afirma –una càmera de vídeo–, i afegeix que el contingut de l'enviament, sigui com sigui, és irrellevant, atès el règim de responsabilitat aplicable.

La part reclamada aporta una còpia del resguard de l'enviament de l'objecte controvertit, mitjançant la modalitat de carta certificada internacional, per un import de 24,35€, tramès a la ciutat de (...) i una impressió de pantalla del document denominat "Coberturas, garantías y plazos", en què es detallen les condicions dels diferents serveis prestats per la companyia reclamada.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació en tot allò que excedeixi de la indemnització legalment establerta.

AUDIÈNCIA

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

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

No compareixen a l'acte de l'audiència ni la part reclamant ni la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit. Les al·legacions de la part reclamada han estat traslladades correctament a la part reclamant.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, es dona per acabada l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i coadjuven activament en la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

La llei ha estat objecte de desenvolupament reglamentari que delimita l'abast de la prestació dels serveis postals, els drets i les obligacions dels operadors postals, així com les garanties atorgades a les persones usuàries dels serveis, que es recullen al Reial decret, pel qual s'aprova el Reglament de prestació dels serveis postals.

Són enviaments postals els que inclouen objectes amb especificacions físiques i tècniques que en permetin, almenys, el trànsit a través de la xarxa postal, d'acord amb la classificació que se'n faci en l'article 13 del Reglament. S'entén per adreça, a efectes postals, la identificació de les persones destinatàries pel seu nom i cognoms si són persones físiques, o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinatàries protegides amb les garanties fonamentals pròpies de les persones usuàries, entre d'altres, garantint el ple respecte al secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, l'obligació de protecció de dades i

el compliment dels requisits establerts per la normativa sectorial.

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha manifestat que, amb posterioritat a l'enviament realitzat amb la modalitat de carta certificada internacional i sense assegurança, va comprovar que la compravenda que havia dut a terme mitjançant una plataforma digital era fraudulenta, fet aliè a l'actuació de la part reclamada. Cal posar aquest fet en relació amb la data de la reclamació efectuada davant la part reclamada, la modalitat d'enviament realitzat i que l'enviament va ser lliurat a l'oficina de canvi del país de destinació, si bé no se n'ha pogut verificar el lliurament a la persona destinatària.

En aquest mateix sentit, i de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la seva facilitat probatòria, tot i la seva irrellevància, no consta acreditat el contingut cert de l'objecte enviat, ni el seu valor, atès que no es van contractar els serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments i que comporten més garantia indemnitzatòria en cas de sinistre. En aquest sentit, la part reclamada va remetre a la part reclamant, mitjançant gir postal, l'import de la indemnització reglamentària corresponent al servei contractat, sense que se n'hagués fet efectiu el lliurament, ja que després de passar "llista"



aquest va caducar, tal com ha manifestat la part reclamant.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 61,71 €.

La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i amb lliurament al domicili de la part reclamant, per l'import total i per tots els conceptes de 61,71 €, en el termini màxim de quinze dies hàbils a partir de la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en un document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT

LAUDE 211/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, atès que, segons assegura, va oferir-li una sèrie de descomptes indicant-li que corresponien a l'aplicació del denominat (...), quan en realitat li va suposar un canvi en l'empresa subministradora tant del servei elèctric com del gas. La part reclamant sol·licita que es declari estar al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de llum i gas per part de la part reclamant, i afegeix que, per atenció comercial, ha procedit a l'anul·lació de les factures de penalització, però que, pel que fa al consum efectivament realitzat per part del/de la client/a reclamant, no es considera precedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part d'aquest/a. La part reclamada efectua reconvençió per un import de 66,25 €.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'empresa subministradora, atès que considera que aquesta va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, perquè, segons assegura, va oferir-li una sèrie de descomptes indicant-li que corresponien a l'aplicació del denominat (...), quan en realitat

li va suposar un canvi en l'empresa subministradora tant del servei elèctric com del gas.

Aporta la còpia d'escrit de la part reclamant, en la qual se l'informa de l'existència d'una quantitat pendent de pagament, per un import de 310,42 €, la còpia de la notificació remesa per la firma reclamada, la còpia de la carta de la part reclamada de data 17 d'abril de 2018, la còpia de les factures controvertides i la còpia del correu electrònic, on es manifesta que la persona comercial en cap cas va indicar que era un canvi de companyia elèctrica.

La part reclamant sol·licita que es tingui per efectuat el desistiment, per haver-se sol·licitat dins del període establert, i es declari estar al corrent de pagaments, atès que no es va produir cap consum.

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

PRIMERA. Que en data (...) la companyia reclamada va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de llum i gas per part de la part reclamant.

SEGONA. Una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data (...) es va activar el subministrament de llum amb (...), i el corresponent al gas amb (...) es va activar el (...).

TERCERA. Que tots dos subministraments estan donats de baixa, el (...).

QUARTA. Pel fet d'haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, estipulada en dotze mesos a comptar des de la data d'activació, l'empresa reclamada va



procedir a emetre una factura de penalització corresponent al subministrament de llum amb ref. (...), i (...) per al subministrament de gas.

No obstant això, donada la reclamació transmesa per part de la part reclamant per mitjà de la seva reclamació, i per atenció comercial, s'informa que s'ha procedit a l'anul·lació d'aquestes factures, mitjançant l'emissió de les factures amb número (...) i (...) que s'adjunten a l'escrit.

CINQUENA. Que no obstant això, quant al consum efectivament realitzat per part de la part reclamant, no es considera procedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part del/de la client/a, per no haver pagat per aquest consum ni la seva companyia així com tampoc cap altra comercialitzadora.

Aporta la còpia de les factures d'abonament.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per un import de 66,25 €.

La part reclamant, en escrit de data 4 d'octubre de 2018, manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada, fonamentant la seva disconformitat en el fet que la companyia reclamada no ha presentat cap factura que justifiqui l'import que li reclama, així com pel fet que, segons assegura, van satisfer l'import de les factures corresponents a la companyia subministradora (...).

Aporta la còpia de les factures emeses per la companyia subministradora (...), amb les dates i els imports objecte de la present controvèrsia.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada, en escrit de data 24 d'octubre de 2018, manifesta, en resposta a l'escrit d'al·legacions presentat per la part reclamant, que la quantitat que es demanda a la part reclamant correspon a dues factures de consum de tots dos subministraments, les quals adjunta al seu escrit.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, atès que considera que l'import que se li reclama en concepte de "prestació dels serveis de manteniment, protecció de pagaments i (...) correspon a serveis que no va sol·licitar, i afegeix que, al seu entendre, va ser objecte d'un engany, atès que pensava que se l'estava donant d'alta en un (...) del Govern.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta la seva voluntat de comparèixer per escrit, a causa de la impossibilitat d'assistir a l'audiència a la qual ha estat citada, i formula les següents al·legacions:

PRÈVIA. En primer lloc, es comunica que, en data (...), es va aprovar la fusió per absorció de la companyia (...) ("societat absorbida"), amb CIF (...), per part de la signatura (...) ("societat absorbent"), amb (...), havent quedat presentada la corresponent escriptura de fusió per a la seva inscripció en el Registre Mercantil de Barcelona el dia (...), i adquirint des d'aquest moment aquesta última tots els drets i obligacions de la primera.

Per això, sol·licita que d'ara endavant es remetin totes les notificacions referents al present expedient a nom de la signatura (...), i es reitera en les seves al·legacions exposades en el seu escrit anterior. Adjunta al seu escrit la gravació de la contractació i el document contractual no signat per la part reclamant.

S'indica que, una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data (...) es va activar el subministrament de llum amb (...); no obstant això, el subministrament de gas amb (...) es va activar amb posterioritat, en data (...). Segons es ressenya a continuació, tots dos subministraments consten inactius en l'actualitat amb la seva companyia. Es detalla que el subministrament de llum va causar baixa en data (...) i que la del subministrament de gas es va fer en data (...).

Afegeix que, ateses les discrepàncies que la part reclamant els va transmetre per mitjà de la seva reclamació i a fi de satisfer els seus interessos, en data (...) es va procedir a l'anul·lació de les factures de penalització generades, una per cada subministrament, per haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, que és de dotze mesos a comptar des de la data de contractació, i no haver rebut sol·licitud de desistiment per part de la part reclamant dins del termini i en la forma escaient, de manera que únicament queda pendent el consum realitzat per aquesta.

Indica per finalitzar que, segons la informació obrant en els seus sistemes comptables en data (...), existeixen dues factures pendents de pagament, que s'adjunten i que van ser retornades per l'entitat bancària de la part reclamant en diverses ocasions.

Aporta la còpia de les factures controvertides, la còpia de les factures d'anul·lació de les penalitzacions, la còpia del (...) i la gravació de la conversa telefònica de contractació.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per un import de 66,25 €.

AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamant manifesta que va rebre la visita d'un comercial al seu domicili i que després va rebre una trucada telefònica, i que no ha signat cap contracte, que només va signar algun paper quan van a anar a casa seva, i afegeix que el comercial li va dir que el canvi era per pagar menys, amb la jubilació, així com que no hi havia permanència ni res. Que va dir que sí, i que si no hi estava d'acord es donaria de baixa.

La part reclamant també manifesta que porta aparells auditius, que sap escriure molt poc i que l'ajuda una amiga. Que és una persona gran, que no volia contractar, i que tan bon punt els seus fills se'n van adonar, va demanar immediatament el desistiment, i afegeix que no vol pagar.



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

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

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne, amb procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics. Els usuaris dels serveis que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, veuen protegits els seus drets mitjançant les normes sectorials específiques, normes que cal posar en relació amb les circumstàncies específiques que concorren en les presents actuacions arbitrals, i que posen en entredit que la signatura o acceptació verbal equivalgui a un consentiment contractual vàlid.

II. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat. En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret.

La controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb el procediment emprat per la part reclamada per incorporar-la com a clienta seva, i atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament. La part reclamada considera que no procedeix l'estimació de les previsions de la part reclamant perquè entén que aquesta va prestar el seu consentiment, fet que cal posar en relació, tot i la gravació aportada, amb el contracte aportat, canal (...), número comercial acreditat (...), que no consta signat per la part reclamant. I si bé és cert que la part reclamant no va signar el document contractual aportat, no ho és menys que en les presents actuacions arbitrals també concorren altres circumstàncies significatives que posen en entredit haver-se realitzat un consentiment contractual vàlid.

En primer lloc, la part reclamant es pot incloure clarament en el col·lectiu de les persones consumidores especialment protegides, definides en l'article 121.3 del Codi de consum de Catalunya com aquells col·lectius que per la concurrència de determinades característiques són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum: infants i adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especial. La part reclamant va néixer l'any 1949, és a dir, que en el moment de la contractació tenia la condició de pensionista, de manera que mereix especial protecció. En qualsevol cas, la protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora.

En segon lloc, la tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent

per a la persona consumidora, ja que aquesta es troba al seu domicili quan rep la visita inesperada d'una persona comercial que, sovint amb termes poc clars, li ofereix un producte o servei amb el qual no comptava.

En aquest sentit, la part reclamada manifesta que va rebre, per mitjà d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis; actuacions realitzades mitjançant una col·laboradora autoritzada de la part reclamada, que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera, doncs, que l'exercici d'aquesta reconvenió no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

La part reclamant ha manifestat que el canvi contractual realitzat per la part reclamada no es correspon a les manifestacions realitzades per la persona comercial que va actuar en nom de la part reclamada. No consta aportat en les presents actuacions arbitral cap document acreditatiu de les actuacions realitzades per aquesta persona comercial, de conformitat amb el contracte d'agència realitzat amb la part reclamada.

És per això que la legislació en matèria de protecció de les persones consumidores atorga un termini de 14 dies per desistir del contracte. Tanmateix, en les presents actuacions arbitral, hem de tenir present que el que es

qüestiona és el consentiment contractual, és a dir, que la part reclamant el prestés sense cap error. Tot apunta al fet que la part reclamant va patir un error obstatiu, és a dir, va pretendre contractar un servei creient que el que feia era millorar les condicions contractuals del que ja gaudia. L'error obstatiu anul·la qualsevol idea del consentiment contractual, de manera que malgrat que el document estigués signat –que no és el cas de les presents actuacions arbitral, atès que el contracte aportat per la part reclamada no està signat per la part reclamant–, no compleix els requisits del l'article 1261 del Codi civil espanyol, ja que sense consentiment no hi ha contracte.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitral, i de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obstant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici ne-



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

V. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, de conformitat amb la documentació aportada i les manifestacions efectuades per la part reclamant en l'acte de l'audiència, que la persona comercial acreditada número (...), canal (...) no va actuar amb la diligència i professionalitat que li és deguda. Es considera que la manca d'aportació de cap document acreditatiu del contingut d'aquesta actuació comercial realitzada a l'empara del contracte d'agència, al domicili de la part reclamant, ha de posar-se en relació amb la vulneració del dret de desistiment, i l'òptim desenvolupament del servei suposadament contractat, fets que cal posar en relació amb allò establert en l'article 1256 del Codi civil, i la càrrega de la prova, la facilitat probatòria i la prova practicada.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del/de la consumidor/a, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. S'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret, considerant una greu irregularitat la pretensió inicial de cobrar per una penalització, i no atendre la petició de revisar l'oferta realment realitzada per un tercer aliè a les presents actuacions arbitrals, canal comercial que va permetre iniciar una sol·licitud de contracció de serveis, de conformitat amb un contracte d'agència, sense que en consti acreditat el compliment d'aquesta informació prèvia al contracte –article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i els fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions arbitrals, i les manifestacions efectuades el dia de l'audiència per la part reclamant, adopta, en dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit de declarar la nul·litat del contracte controvertit i, en conseqüència, anul·lar totes les factures emeses en virtut d'aquest, de manera que la part reclamada s'abstindrà de reclamar qualsevol import derivat del contracte anul·lat.

DESESTIMAR la reconvenició formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

La part reclamada donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en el cas que aquesta hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

REQUERIR a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers als quals les hagi facilitat.

LAUDE 212/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, atès que, segons assegura, van oferir-li una sèrie de descomptes, quan en realitat això li va suposar un canvi en l'empresa, i afegeix que ha abonat els consums realitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització. La part reclamada manifesta que va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament de gas, i afegeix que, per atenció comercial, ha procedit a l'anul·lació de la factura de penalització, però quant al consum efectivament realitzat per part de la part reclamant, no es considera procedent l'anul·lació de les corresponents factures, ja que, en cas contrari, generaria una situació d'enriquiment injust per part del/de la client/a. La part reclamada efectua reconvençió per un import de 33,99 €.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'empresa subministradora reclamada, atès que considera que aquesta va obrar de forma enganyosa en el moment de formalitzar el seu contracte de prestació de serveis, perquè, segons assegura, inicialment es va identificar com a agent de la firma (...), per passar a oferir-li una sèrie de descomptes, quan en realitat això únicament li va supo-

sar un canvi en l'empresa subministradora del servei del gas.

Aporta la còpia de les factures controvertides, les cartes de la part reclamada de (...) i (...), a nom de la part reclamant, en les quals se l'informa de l'existència d'una quantitat pendent de pagament, i la còpia de la carta de la part reclamada de data (...), a l'atenció dels responsables de l'OMIC, que dona resposta a la reclamació inicial presentada per la part reclamant, i en la qual s'efectua la reclamació per un import de 149,68 €, segons la informació obrant als sistemes comptables de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, i una compensació per danys i perjudicis.

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

PRÈVIA. En primer lloc es comunica que, en data (...), es va aprovar la fusió per absorció de la companyia (...) («societat absorbida»), amb CIF (...), per part de la signatura (...) («societat absorbent»), amb CIF (...), havent quedat presentada la corresponent escriptura de fusió per a la seva inscripció en el Registre Mercantil de Barcelona el dia (...), i adquirint des d'aquest moment aquesta última tots els drets i obligacions de la primera.

Per això, se sol·licita que d'ara endavant es remetin totes les notificacions referents al present expedient a nom de la raó social (...).

PRIMERA. Que en data (...) la companyia reclamada va rebre, a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per al subministrament del gas per part de la part reclamant.



SEGONA. Una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la part contractant, en data (...) es va activar el subministrament de gas amb (...).

TERCERA. Que aquest subministrament consta inactiu en la companyia, havent causat baixa en data (...) per part de la companyia reclamada.

QUARTA. Pel fet d'haver causat la baixa abans de la durada de la finalització del contracte, estipulada en dotze mesos a comptar des de la data de contractació, i en no haver rebut sol·licitud de desistiment per la part reclamant dintre del termini i en la forma escaient, es va procedir a emetre una factura de penalització corresponent al subministrament de gas; no obstant això, ateses les discrepàncies que els ha transmès la part reclamant per mitjà de la seva reclamació i per atenció comercial, assenyala que ha procedit a l'anul·lació d'aquesta factura, que adjunta al seu escrit.

CINQUENA. Que no obstant això, quant a la resta de factures emeses, la part reclamada no en considera procedent l'anul·lació, perquè existeix un consum efectivament realitzat per la part reclamant i perquè considera que, en cas contrari, es generaria una situació d'enriquiment injust cap a la clienta, pel fet de no haver pagat per aquest consum ni a la seva companyia ni a cap altra comercialitzadora.

Aporta la còpia de la factura d'abonament, per un import de -115,69 €.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta el seu desacord amb les al·legacions presentades per la part reclamada, fonamentant la seva disconformitat en el fet que, segons assegura, no ha signat cap contracte, ni -afirma- tampoc ha autoritzat el canvi de companyia subministradora.

La part reclamant sol·licita una indemnització per danys i perjudicis per les molèsties generades i les despeses de les quals ha hagut de fer-se càrrec per traslladar-se a la seu de la firma reclamada, pels seus problemes de mobilitat, i que quantifica en 120 €.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta, en resposta a l'escrit d'al·legacions presentat per la part reclamant, la seva voluntat de reiterar-se en les argumentacions expressades en el seu escrit anterior, i afegeix que una vegada anul·lada la factura de penalització, i segons la informació obrant en els seus sistemes comptables, existeix un import pendent amb aquesta mercantil de 33,99 €.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta la seva voluntat de comparèixer per escrit, a causa de la impossibilitat d'assistir a l'audiència a la qual ha estat citada, i formula les següents al·legacions:

PRIMERA. Que, en data (...) va rebre notificació de l'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge que motiva el present procediment, formulada per la part reclamant, en la qual se l'emplaçava a efectuar les al·legacions que estimés convenientes.

SEGONA. En compliment del tràmit conferit per efectuar al·legació contra l'anterior reclamació, la signatura reclamada, en data (...), va presentar un escrit mitjançant el qual s'explicava i documentava aquesta reclamació plantejada.

TERCERA. Havent rebut citació per a l'audiència que s'ha de celebrar en data (...) amb motiu de la reclamació referenciada, mitjançant el present escrit es mostra la voluntat de comparèixer-hi per escrit, i es reiteren les manifestacions contingudes en els escrits d'al·legacions presentats amb anterioritat.

SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT

Aporta la còpia de les factures objecte de controvèrsia.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 33,99€.

AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamant manifesta que va rebre la visita d'una persona comercial al seu domicili, que era de nacionalitat italiana i tenia una identificació (...), que li va mostrar factures i els descomptes dels conceptes de les factures que obtindria, i afegeix amb rotunditat que va dir a aquest agent comercial que no volia canviar-se de companyia. La part reclamant afegeix, també, que en el seu moment

ja va anar al banc i va pagar 29€, però que després la part reclamada li va comunicar que encara tenia un deute de 33€.

També manifesta que la persona comercial li va demanar el DNI, per signar un document que li va ensenyar amb altres noms de les visites a domicili que realitzava. Afegeix que li va explicar que era per poder cobrar la visita atesa la seva intermediació amb l'empresa.

La part reclamant manifesta que sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, i una indemnització per danys i perjudicis, i afegeix que per reclamar va anar a (...), que hi ha anat diverses vegades i que cada viatge li ha suposat 15€ en taxi. També exposa que va anar a la policia autonòmica a (...), que li van dir que, si la part reclamada tenia full de reclamacions, formulés la reclamació i que, si no en disposava, els truqués i es personarien a les oficines.

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

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

FONAMENTS

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



recta amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, veuen protegits els seus drets mitjançant les normes sectorials específiques, normes que cal posar en relació amb les circumstàncies específiques que concorren en les presents actuacions arbitrals, i que posen en entredit que la signatura o l'acceptació verbal equivalgui a un consentiment contractual vàlid.

II. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenen fonamentalment l'esperit i la finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat. En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret.

La controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb el procediment emprat per la part reclamada per incorporar-la com a clienta seva, i atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament. La part reclamada manifesta que va rebre, mitjançant un canal comercial amb el qual manté una relació d'agència, una sol·licitud de contractació, i aporta exclusivament una gravació posterior, i sense que en consti la identificació de cap persona comercial acreditada. Es considera que en les presents actuacions arbitrals també hi concorren altres circumstàncies significatives, que cal posar en relació amb les pràctiques comercials agressives amb les persones consumidores i usuàries, consistents en la realització de visites en persona al domicili de la persona consumidora o usuària, sense respectar el seu àmbit d'intimitat familiar i domèstica.

El fet de trobar-se, de forma sobrevinguda i intempestiva, amb una proposició comercial inesperada que amenaça de prolongar-se – cal remarcar la intrínseca situació de tensió que origina aquest tipus de pràctiques, en les quals la persona consumidora no pren la iniciativa comercial, sinó que és un/a agent comercial qui irromp en el seu àmbit íntim– i que impedeix el repòs i el gaudi de l'entorn domèstic per part de la persona consumidora, pot situar-la davant d'una situació de tensió que li impedeixi valorar amb la tranquil·litat necessària la conveniència de la contractació, i pot ocasionar, fins i tot, una contractació no desitjada amb l'únic objectiu d'acabar amb la situació de pressió i de recuperar la intimitat de l'entorn familiar.

En aquest mateix sentit, i amb l'objectiu prioritari de garantir els interessos econòmics de la persona consumidora afectada, també s'ha d'atendre els supòsits dels articles 92 i següents del (...), que estableixen una sèrie de normes que disciplinen els contractes celebrats fora de l'establiment mercantil. També, en qualsevol supòsit, la protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana del col·lectiu al qual s'integra, i els col·lectius de les persones consumidores especialment protegides –article 121.3 del Codi de consum de Catalunya.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obs-

tant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.

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

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

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable, correspon a la part reclamada acreditar la qualitat de la facturació realitzada, per evitar que de la seva mala praxi se'n derivin despeses per a la persona consumidora, fets que cal posar en relació amb l'anul·lació del càrrec per penalització realitzat, i que un cop anul·lada aquesta factura, es reclama, segons la informació que

consta als sistemes comptables de la part reclamada.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció d'aquesta, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. S'ha d'evitar induir a error la persona consumidora sobre un producte/servei concret, considerant una greu irregularitat la pretensió inicial de cobrar per una penalització, i no atendre la petició de revisar l'oferta realment realitzada per un tercer aliè a les presents actuacions arbitrals, canal comercial que va permetre iniciar una sol·licitud de contractació de serveis, de conformitat amb un contracte d'agència, sense que en consti acreditat el compliment d'aquesta informació prèvia al contracte –article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les alegacions presentades que consten en les actuacions arbitrals, i de les manifestacions efectuades el dia de l'audiència per la part reclamant, adopta, en dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació.

DESESTIMAR la reconvençió formulada, en el sentit que la part reclamada no ha acreditat, de conformitat amb les regles de la distribució de la càrrega de la prova i del principi de facilitat probatòria, la regularitat i la veracitat de l'import reclamat.

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



La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

La part reclamada donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en el cas que aquesta hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

REQUERIR a la part reclamada que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers als quals les hagi facilitat.

TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

LAUDE 99/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que no s'han prestat els serveis contractats amb la diligència professional deguda. Sol·licita l'abonament de 146,85 €. La part reclamada manifesta que s'ha actuat de manera diligent i professional, havent-se realitzat prestacions professionals que no han estat facturades. Sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que, segons indica, va deixar el seu ciclomotor marca (...) a l'establiment de la part reclamada, per un problema en arrencar el motor prement el botó.

També manifesta que el mateix dia, a la tarda, la part reclamada va efectuar les comprovacions pertinents i va constatar que el fusell estava curtcircuitat i que les bombetes dels intermitents de l'esquerra estaven foses. Afirmar que es va acordar que es canviaria el relé, que prèviament s'havia de demanar a la casa (...), i afegeix que per aquestes tasques va abonar 26,50 €.

Continua exposant que el dia (...) va tornar al taller perquè li canviessin el relé d'intermitents i el fusell de la bateria, i afegeix que aquell mateix dia li van retornar la moto i que va abonar 120,35 € pel servei realitzat. El dia (...) va tornar a deixar la moto al taller ja que li tornava a fallar el mecanisme d'arrencada. Assegura que la part reclamada li va tornar la moto amb el problema d'arrencada arreglat, però amb el relé novament fos.

Afirmar que, al cap de dos dies, el botó d'arrencada va tornar a fallar i que, a més, el seient de la moto no s'obria, per la qual cosa, assegura, no podia posar gasolina. El dia (...), onze dies després de deixar la moto al taller, afirma que es va veure obligada a retirar-la i a portar-la a un altre taller.

Manifesta que, en aquest segon taller, se li va reparar la moto durant el mes d'agost, que va haver d'abonar només 24,50 €, i afegeix que considera que l'anterior preu, de 120,35 €, era excessiu. Afegeix, també, que va intentar solucionar el problema de manera amistosa amb la part reclamada, sol·licitant la devolució de les dues factures pagades, però que aquesta s'hi va negar.

Aporta la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar error de funcionament de la bateria", la còpia de les factures controvertides, la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "canviar relé d'intermitents i fusell de bateria", la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar circulant en activar el fre, se sent soroll en arrencar, el llum intermitent del quadre a vegades s'encén, es crema el fusell principal per causa desconeguda després de circular uns 30 km", la còpia de l'ordre d'encàrrec de la part reclamada de "comprovar contacte del pany de contacte, no gira clau en posició d'obertura del seient", la còpia del full d'entrada de (...), la còpia de les tres factures d'aquest segon taller i la còpia de diferents correus electrònics.

Sol·licita la devolució de 146,85 €.

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

a) El dia (...) es van mencionar a la factura els possibles conflictes elèctrics detectats i es va



avisar del problema dels intermitents i el mòdul elèctric que els controla.

b) El dia (...) la part reclamant va sol·licitar els treballs per solucionar el problema dels intermitents i se'l va avisar, a la factura, que si tornava a presentar errors, es confirmaria el conflicte elèctric.

c) El dia (...) la part reclamant va portar la moto perquè tenia un problema d'obertura del seient i no podia posar gasolina. Indica que va desmuntar la moto sencera perquè pogués utilitzar-la per anar a treballar, sense cobrar-li res per aquest servei. Manifesta que va ensenyar a la part reclamant els problemes de la instal·lació elèctrica, fins i tot enviant-li vídeos i fotografies.

d) Afirma que la part reclamant va demanar-li un pressupost de reparació i que va contestar-li que, en tractar-se d'un problema elèctric, no se'n podia pressupostar el cost, ja que podria superar el valor de mercat de la moto, i el protocol del fabricant aconsella canviar tota la instal·lació elèctrica en aquests casos.

e) Assegura que no se li van comptar les tres hores del seu temps, per valor de 141,57 €, que es detallen a la factura de (...), sol·licitant la comprovació del pany i no demanant pressupost.

f) Que la part reclamant no menciona tots els problemes que se li va dir que tenia la moto en el moment de deixar-la al taller.

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...). Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es

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

A l'acte de la vista oral hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

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

La part reclamant manifesta que va anar en quatre ocasions al taller de la part reclamada, i afegeix que sempre tenia problemes per arrencar la moto a causa del sistema elèctric; que això se solucionava però que al cap de dos dies s'espallava de nou, i manifesta que la seva pretensió és la devolució de 146,85 €, import de les dues factures pagades.

Aporta la còpia d'un escrit d'un segon taller, que es lliura a l'altra part i s'incorpora a les actuacions de l'expedient, amb les manifestacions que conté i que es tenen per reproduïdes.

La part reclamada manifesta que en la segona factura, amb resguard de dipòsit núm. (...), s'indica que es detecta cable oxidat i funda cremada i que es deixa desconectat el relé d'arrencada perquè, circulant, s'activa el motor d'engegar, amb curtcircuit que afecta la instal·lació elèctrica general, que crea un conflicte i una fallada dels intermitents i crema el fusible principal. I afegeix que es detallen tres hores de mà d'obra de cortesia,

TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

de desmuntatge de la motocicleta. En aquest moment, la part reclamant manifesta que va pagar, i que es va emportar la moto sense arrencar, amb el seient que no s'obria.

La part reclamada manifesta que primer els va arribar la motocicleta per un problema d'intermitents, que després va tornar perquè el relé dels intermitents es va cremar i es van canviar el relé i el fusible, i afegeix que s'havia de comprovar la instal·lació elèctrica, que és el que detallen les marques en el seu protocol.

La part reclamada explica que, segons el que s'ha comentat anteriorment, la part reclamant va anar-hi una tarda perquè el motor d'arrencar s'havia activat automàticament, que se li va desconnectar el relé per poder circular, perquè si no es cremaria a causa de l'activació constant del motor d'arrencar. Que al dia següent es va desmuntar la moto i que el cable estava cremat i per això no es podia obrir el seient. Que el protocol de l'empresa fabricant indica que cal canviar la instal·lació elèctrica i que això era més costós que el valor venal de la moto.

La part reclamada sol·licita la desestimació de la reclamació.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la motocicleta és de l'any 2002, amb un quilometratge de 34.519 km. En aquest moment, la part reclamada manifesta que es van fer quatre visites al taller i que per les visites següents no es va cobrar cap import. Afegeix que es va lliurar un vídeo del desmuntatge de la moto i que no està en possessió de cap de les parts en aquest moment, i hi ha discrepància de les parts sobre la bateria i els intermitents en la primera factura.

Es dona per conculsa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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



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

En les presents actuacions arbitrals, l'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant respecte de l'actuació professional de la part reclamada, fet que cal posar en relació amb les factures presentades per la part reclamant i amb les reparacions efectuades per un tercer en el seu vehicle, per entendre que són conseqüència directa d'una defectuosa prestació del servei en la intervenció de la part reclamada, en no realitzar els treballs contractats de forma diligent.

L'existència de la suposada mala praxi professional en el cas present només resulta de la mera manifestació de la part reclamant i de l'escrit d'un tercer taller de data (...), aportat per la part reclamant a l'acte de l'audiència, sense cap altre element probatori que pugui ser considerat per aquest òrgan arbitral als efectes d'emetre una resolució imparcial i fonamentada per estimar la reclamació.

Analitzades per l'òrgan arbitral les factures objecte de la present controvèrsia, així com els diferents resguards de dipòsit del vehicle, amb les indicacions que contenen, fets que cal posar en relació amb la descripció dels treballs realitzats a les factures corresponents, i amb les observacions de deixar constància de les possibles necessitats de manteniment a realitzar atesa l'antiguitat del vehicle i la necessitat del manteniment de les diferents peces, l'òrgan arbitral arriba a la conclusió que la part reclamada va fer una correcta actuació en el vehicle quan aquest va entrar al taller, advertint de la possible necessitat de revisar la instal·lació elèctrica, fet que cal posar, necessàriament, en relació amb l'antiguitat del vehicle i l'esgotament de la vida útil de les diferents peces.

En aquest sentit, consten acreditades en les presents actuacions arbitrals, de conformitat amb les diferents ordres de reparació i resguards de dipòsit del vehicle, les actuacions realitzades i facturades, fets que cal posar en relació amb el document aportat per la part reclamant en l'acte de l'audiència, amb les manifestacions que conté i que es tenen per reproduïdes, i amb la descripció de la intervenció realitzada, però que no permeten establir un nexa causal amb l'actuació de la part reclamada, i la descripció de treballs que contenen les factures aportades de dates (...). Cal tenir en compte, també, l'antiguitat del vehicle i que no es poden conèixer les circumstàncies del seu manteniment, atès que no ha estat aportada cap prova pel que fa a això.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 55/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, per un error comès per algun dels agents de la part reclamada en introduir les seves dades en el moment de la formalització del contracte de serveis, no pot operar de cap manera perquè l'operador argumenta que la part reclamant no hi té potestat per no ser-ne la titular. Afegeix que no té constància dels conceptes que se li estan cobrant i que tampoc té l'opció de donar-se de baixa del contracte, ja que no hi ha cap fitxa de client/a associada al seu número de DNI. Tampoc pot operar com a persona titular del contracte, donar serveis de baixa, ni tramitar la portabilitat i donar-se d'alta en cap dels portals de l'operador reclamat perquè el seu número de DNI no està relacionat amb cap contracte. Sol·licita que la part reclamada resolgui l'error en les seves bases de dades, així com una compensació pel neguit i les incomoditats causades arran de la incapacitat de resoldre un problema que clarament ha estat causat per la part reclamada. La part reclamada manifesta que la pretensió ja ha estat atesa.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, per un error comès per algun dels seus agents en introduir les seves dades en el moment de formalització del contracte de serveis. Afegeix que va formalitzar el seu contracte amb l'operador en data (...), per via telefònica i amb enregistrament de la trucada, on indicava el número de DNI correcte i el seu nom.

Remarca que, actualment, els números de telèfon dels quals va efectuar la portabilitat cap a la companyia reclamada (...) apareixen a nom de (...) qui, segons sembla, era una antiga inquilina de la mateixa finca.

Continua exposant que, segons el parer d'una de les moltes persones teleoperadores que la van atendre, el problema pot haver estat motivat en el moment d'efectuar l'alta, quan, en registrar l'adreça postal, es podrien haver copiat les dades d'una clienta anterior que vivia a la mateixa finca, i afegeix que, com a conseqüència del citat error, no pot operar de cap manera perquè l'operador argumenta que la part reclamant no té potestat per fer-ho, per no ser-ne la titular.

Indica, també, que no rep les factures corresponents als consums de les citades línies en servei i que, per tant, no té constància dels conceptes que se li estan cobrant, i que tampoc té l'opció de donar-se de baixa del contracte, ja que no hi ha cap fitxa de client/a associada al seu número de DNI.

Igualment, subratlla que tampoc pot operar com a titular del contracte, donar serveis de baixa, ni tramitar la portabilitat i donar-se d'alta en cap dels portals de l'operador reclamat, perquè el seu número de DNI no està relacionat amb cap contracte. Indica a continuació que va optar per interposar una reclamació contra l'operador a través de (...), tres mesos abans de la present, sense que hagi tingut èxit, ja que assegura que no ha rebut cap resposta de l'empresa.

La part reclamant, en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamada, manifesta la seva disconformitat amb les argumentacions presentades per l'operador, atès que, al seu entendre, no té en compte les seves indicacions ni tampoc dona resposta a les seves pretensions.



Seguidament reitera que la seva queixa no està relacionada amb un error en la facturació, sinó amb un error comès a l'hora d'introduir les seves dades en la seva fitxa de client/a, en la qual apareix associat un número de DNI incorrecte, com afirma que es pot comprovar en els documents que adjunta, on reafirma que apareix com a titular, però que, en canvi, el DNI associat es correspon amb el de la senyora (...).

Finalment, adjunta al seu escrit la darrera factura descarregada procedent de la firma reclamada, amb data d'emissió d'1 d'abril de 2018, en què es pot comprovar que les dades continuen incorporant un número de DNI que no es correspon amb el seu (del qual també adjunta una còpia). Afegeix que el nom de la senyora (...) apareix com a destinatària de la factura, i assegura que no hi té res a veure, amb ella.

Sol·licita que la part reclamada procedeixi a posar-se en contacte amb ella per tal de resoldre el que considera que és una errada en les bases de dades, que li està implicant, com a client/a, nombrosos problemes de gestió, així com el pagament de serveis que no li interessen i que preferiria haver donat de baixa en el seu moment. Sol·licita també una compensació pel neguit i les incomoditats causades arran de la incapacitat de resoldre un problema que clarament ha estat culpa de la part reclamada.

La part reclamada manifesta en el seu escrit inicial que, un cop revisats els fets plantejats per la part reclamant en el seu escrit inicial, ha verificat en els seus sistemes informàtics que aquesta és la titular del (...), en què està instal·lat el paquet denominat (...) associat al servei del núm. (...), i al fix (...), així com la línia secundària del núm. (...).

Així mateix, confirma que, després d'haver revisat la facturació emesa, aquesta és correcta, ja que aplica les condicions pactades.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el (...), es manifesta en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamant en relació amb l'expedient que ens ocupa, ref. (...).

Reitera les seves al·legacions amb les mateixes argumentacions presentades amb anterioritat en el seu escrit redactat en data (...). No aporta documentació addicional.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el (...), manifesta que, un cop revisats els fets exposats per la reclamant en el seu escrit anterior, es confirma que amb el DNI de la reclamant, (...), els consten actius en el (...) els següents serveis per a les línies dels números: (...).

AUDIÈNCIA

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

Assisteix a l'acte de l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat un escrit d'al·legacions.

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

La part reclamant manifesta que la seva premissió era que la seva facturació s'ajustés al seu DNI, perquè no rep factures i no té accés, en el portal informàtic, a la seva documentació sobre la justificació dels pagaments.

Que l'única informació que va rebre va ser via SMS –que mostra. Explica que va reclamar el contracte i les factures, que la part reclamada no li lliura. Que no troba el canal de comunicació amb l'empresa per resoldre els problemes, que la causant de tot és la gravació del DNI per error per part de la persona comercial i que només es pot entrar al portal amb el DNI correcte. Manifesta que la factura de (...) no l'ha pogut descarregar perquè el portal no funciona.

La part reclamant reitera que amb el seu DNI no pot accedir al portal i que el compte on s'efectuen els càrrecs és el del seu marit.

Conclou que ha estat segrestada per la companyia i que ha estat dos anys sense poder canviar-la per no perdre el número de telèfon. Afegeix que va parlar amb la part reclamada el (...), que va enviar un número de referència de comunicació per WhatsApp i aquest ha estat l'únic contacte que hi ha pogut mantenir.

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques s'han d'interpretar segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents

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

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

III. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions), cal que siguin interpretades i integrades de conformitat amb la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.



IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat amb els seus pactes, si bé les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

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

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

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que la part reclamada, mitjançant escrit de data (...), manifesta haver atès la petició efectuada per la part reclamant, manifestació de part que ha quedat desvirtuada, ja que en data (...) la part reclamant aporta un document acreditatiu del fet que no és cert allò manifestat per la part reclamada, on consta que no s'ha fet la correcció en el número d'identitat associat al contracte de la part reclamant. Queda acreditat, mitjançant les captures de pantalla aportades, que la resposta de la part reclamada en data (...) no és certa.

La no rectificació de l'error inicial efectuat per la part reclamada, fet acreditat mitjançant l'escrit de data (...), suposa un perjudici real a la part reclamant, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamant

en l'acte de l'audiència. Aquest òrgan arbitral considera, doncs, que no s'ha tramitat la petició de rectificació del NIF amb la diligència i la professionalitat que es requereix a la part reclamada.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III del títol II de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de les dades fiscals vinculades a la facturació realitzada.

VI. Pel que fa a la petició d'indemnització per danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada, malgrat les reiterades queixes formulades. En aquest sentit, en l'escrit presentat per la part reclamada de contestació a la citació d'audiència, es fa una manifestació que ha quedat acreditat que no és certa. Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en

comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que l'exercici d'aquesta pretensió reconvençional de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de (...), danys que aquest òrgan arbitral entén que han de quantificar-se prudençialment en la suma de 300 €.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 300 €.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de deu dies hàbils següents a la notificació del present laude, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures.

REQUERIR a la part reclamada que en el termini de deu dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnics i logístics, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, i que es pugui identificar

com a usuària dels serveis de la part reclamada amb el seu número de DNI correcte.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del servei d'atenció a la clientela de la part reclamada.



LAUDE 139/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que, per una negligència de la part reclamada, ha perdut un número de telèfon habitual, amb perjudicis en l'àmbit familiar i laboral. Sol·licita la devolució de les factures pagades indegudament, la recuperació del seu número habitual i una compensació econòmica de 3.000 € per tots els perjudicis ocasionats durant aquests mesos sense línia; o la devolució de les factures anteriorment citades del mes de març, la pèrdua del número i una compensació econòmica de 6.000 €.

La part reclamada manifesta que ha efectuat abonaments i que actualment no és possible la reactivació de la línia perduda, atès que ha retornat a la propietària original, i afegeix que, després de la baixa de la línia, la part reclamant no va sol·licitar-ne la reactivació fins al 12 d'abril de 2018, data en què ja no era possible reactivar-la. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, i afegeix que l'admissió de danys morals per incompliment contractual és molt excepcional i que s'ha de referir a supòsits de béns i drets inherents a la persona, que generin una ansietat d'entitat suficient que justifiqui una reparació econòmica.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial de (...), manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que, segons indica, en data (...) es va donar de baixa del servei (...) però volia seguir mantenint la línia (...), amb un nou contracte amb

una tarifa més econòmica i amb l'objectiu de mantenir el número.

Indica que van firmar un contracte de gravació que la part reclamada va alterar sense el seu consentiment, i que va imposar-li una tarifa més cara.

Manifesta que, a través del distribuïdor autoritzat de la part reclamada al municipi de (...), al (...) va fer una reclamació amb l'objectiu que li tornessin a establir la tarifa prèviament contractada al (...), i va sol·licitar que li retornessin els imports cobrats de més.

Afirma que a partir del (...) la línia (...) va deixar de funcionar, quan no hi havia cap impagament ni una petició de cancel·lació del servei.

Seguidament indica que, mitjançant un correu electrònic a l'establiment de (...) va sol·licitar que se solucionés el problema amb la línia indicada, però que no va rebre cap comunicació per solucionar el problema.

Explica que a l'abril de 2018 es va presentar a l'establiment (...) i que va parlar amb (...), la persona amb qui es comunicava via correu electrònic. Afirma que li va indicar que el seu telèfon havia estat donat de baixa, i que una persona assessora de la part reclamada li va comentar dissimuladament que la línia havia estat donada de baixa sense autorització. Afegeix que la persona (...) que el va atendre no era gaire correcta i que l'amenaçava continuament, tallant la conversa.

Indica que es va generar una reclamació amb número (...) i que li van comunicar que en tindria resposta en el termini d'una setmana. Així, manifesta que va rebre un SMS en què s'explicava que la línia indicada havia estat donada de baixa el dia (...) i que havia estat donada d'alta la línia (...).

Com a resposta, subratlla que el dia (...) va contestar manifestant que no estava conforme amb la resolució i que demanava que se li restablís la línia o bé que s'efectués el pagament d'una compensació.

També comenta que la resposta de la part reclamada era una redirecció a través de la seva pàgina web.

La part reclamant, en escrit amb data (...), i en resposta a les al·legacions presentades per la part reclamada, fa les següents consideracions:

a) Que en cap moment la part reclamada reconeix que la baixa de la línia (...) es deu a una negligència.

b) Que la part reclamada és qui realitza unilateralment la baixa de la línia indicada i que segueix cobrant pel servei, per la qual cosa entén que és normal que realitzi els abonaments corresponents.

c) Que canvien les condicions del contracte definides, i entén que és normal que la part reclamada accepti la devolució dels excessos cobrats.

d) Que la pèrdua de la línia indicada suposa perjudicis en els àmbits familiar i laboral.

La part reclamant aporta una còpia de correus electrònics mantinguts amb la part reclamada.

La part reclamant sol·licita la devolució de les factures pagades indegudament, la recuperació del seu número habitual i una compensació econòmica de 3.000€ per tots els perjudicis ocasionats durant aquests mesos sense línia; o la devolució de les factures anteriorment citades del mes de març, la pèrdua del número i una compensació econòmica de 6.000€.

La part reclamada, en el seu escrit inicial amb data (...), efectua les següents al·legacions:

a) Que el reemborsament de les factures per un import de 29,77€ i 11,30€ es va efectuar el dia (...).

b) Que es va donar de baixa el telèfon (...) el servei (...) el dia (...) i la línia (...) es va canviar a la (...) el (...).

c) Que el dia (...), després de la reclamació de la part reclamant, es van reemborsar 26,26€ i es va procedir a donar de baixa el(...).

d) Que es va procedir a reintegrar la factura per un import d'11,30€ en aplicació de la (...) des de la data de baixa del servei (...), el dia (...), fins a la data de baixa de la línia (...), el dia (...).

e) Que la (...) inclou una quota de 30,58€ més IVA, amb trucades i SMS il·limitats i 10 Gb de connexió a Internet, mentre que la (...) inclou una quota de 12,40€ més IVA, amb trucades nacionals a 0 cèntims/minut i un establiment de trucades de 0,2479€ i 2 Gb d'Internet.

f) Que han estat reintegrats tots els imports facturats en excés de la (...) reclamada.

g) Quant a la indemnització en concepte de danys i perjudicis, al·lega que la part reclamant no aporta cap prova suficient que pugui arribar a acreditar la indemnització que sol·licita, i que en aquests termes ho estableix l'article 217.2 de la LEC.

La part reclamada, en escrit del (...), fa les següents manifestacions:

a) Que no és possible la reactivació de la línia (...) ja que ha retornat a la propietària original, (...)



b) Que després de la baixa de la línia el dia (...), la part reclamant no en va sol·licitar la reactivació fins al (...), data en què ja no era possible aquesta reactivació.

c) Que els reemborsaments han estat efectuats en aplicació de la tarifa reclamada.

d) Quant a la indemnització, es refereix en els mateixos termes que en el seu escrit del (...), però afegeix que l'admissió de danys morals per incompliment contractual és molt excepcional i que s'ha de referir a supòsits de béns i drets inherents a la persona, que generin una ansietat d'entitat suficient que justifiqui una reparació econòmica.

La part reclamada, en escrit amb data (...), manifesta que es ratifica en els seus escrits anteriors, que les actuacions arbitral contenen.

Aporta una còpia de les factures controvertides.

AUDIÈNCIA

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

Assisteixen a l'acte de l'audiència la part reclamant i la part reclamada, representada pel senyor (...).

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

de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions i, amb caràcter previ, proposa a les parts, si és possible, d'intentar efectuar un oferiment que permeti realitzar un laude conciliatori. La part reclamada efectua un oferiment econòmic, que la part reclamant no accepta.

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

La part reclamant manifesta que no es va poder recuperar la línia que es va donar de baixa per un error de la part reclamada. En aquest moment, la part reclamada comenta que és impossible recuperar la línia perquè no és de la part reclamada, sinó d'un altre operador.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que sigui compensada amb 3.000€ per la pèrdua d'aquesta línia, així com obtenir la devolució del número de telèfon perdut. Afegeix que, atès el seu interès en aquesta audiència, ha vingut des de Londres, i fa menció a la reclamació inicial que va presentar davant del distribuïdor autoritzat del carrer (...)

La part reclamant també manifesta que es contesten les reclamacions des de correus electrònics diversos, amb reclamacions que engeguen de nou sense tenir en compte els antecedents, i afegeix que per aquest motiu va anar a l'establiment del distribuïdor autoritzat. Afegeix que li carregaven factures sense servei i que els temps d'espera al telèfon eren de 35 minuts, i afirma que és molt difícil solucionar un problema amb la part reclamada.

La part reclamada explica que el (...) es va donar de baixa la línia fixa i que en les línies mòbils la part reclamant pretenia un contracte mínim perquè anava a viure a Londres. Manifesta que no es va aplicar la tarifa més baixa, i afegeix que aquest va ser un altre error, i que després hi va haver dos errors de tarifes més baixes i que la línia va tornar a (...). Afegeix que la línia no es pot recuperar i que la factura de consum del dia (...) al dia (...) és una factura correcta.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que la contractació es va fer per mitjà telefònic, però que no pot trobar la gravació del contracte.

En aquest moment la part reclamant manifesta que demana els contractes per escrit, i afegeix que la part reclamada li explica que es tracta d'una contractació de veu i que no els hi poden facilitar, que en el portal de la companyia hi ha les clàusules del contracte estàndard. També manifesta que un operador telefònic amb tants mitjans té la possibilitat de tenir la contractació telefònica disponible.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, i que consten en les actuacions, així com les manifestacions efectuades per les parts compareixents a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

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

Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig. En aquesta Carta de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electròniques amb condicions de qualitat, seguint la premissa de garantir a tota hora l'existència d'una oferta de serveis de forma regular i continua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent. En aquest sentit, es té dret a indemnització per la interrupció temporal del servei telefònic i a una compensació per la interrupció temporal del servei d'Internet.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions), cal que siguin interpretades i integrades de conformitat amb la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica. Són complementàries d'aquests àmbits normatius, que doten de més garanties els usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, ja que recullen els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

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



pressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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

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

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

En les presents actuacions arbitral constata que, per un error de la part reclamada, s'ha perdut una línia de telèfon habitual, línia que actualment no és possible reactivar atès que ha retornat a l'operador propietari original, fet que cal posar en relació amb allò manifestat per la part reclamada, en el sentit que la part reclamant no va sol·licitar-ne la reactivació fins al (...), data en què aquesta ja no era possible. Aquesta manifestació no és certa, atès que aquest òrgan arbitral conside-

ra acreditat que el (...), es va enviar un correu electrònic al distribuïdor autoritzat (tenda de (...)) sense que constin ateses les reclamacions prèvies, efectuades per mitjà telefònic i electrònic.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la petició realitzada en data (...), de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa que permetin un just equilibri de les contraprestacions. S'hi afegeix el fet acreditat de tractar-se d'una novació contractual per mitjà telefònic, sense que en consti aportada la gravació, que correspon aportar a la part reclamada.

V. Pel que fa a la petició d'indemnització per danys morals derivats de l'incompliment contractual, la indemnització per dany moral no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant, aquest òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada, malgrat les reiterades queixes formulades.

En aquest sentit, a l'escrit inicial presentat davant d'aquesta Junta Arbitral de Consum per la part reclamada, del (...), no es fa menció de

l'escrit aportat per la part reclamant i dirigit al distribuïdor autoritzat (tenda (...))incorporat a les presents actuacions arbitrals, on consta que aquest distribuïdor va fer d'intermediari per solucionar l'error en l'assignació de la nova tarifa, fet que cal posar en relació amb els abonaments realitzats per la part reclamada, sense que s'efectuï cap al·legació per part de la part reclamada respecte a les manifestacions de la reclamant i la suposada negligència de la part reclamada, que ha suposat la pèrdua d'un número de telèfon habitual amb perjudicis en l'àmbit familiar i laboral.

Aquesta actuació és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i infringeix els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, mentre que la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa. Es considera que aquesta inactivitat de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de (...); danys que aquest òrgan arbitral entén que han de quantificar-se prudençialment en la suma de 600 €.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 600 €.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 600 € en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude.

DESESTIMAR les altres pretensions.



LAUDE 252/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va signar un contracte amb l'operador reclamat, el qual incloïa, entre altres coses, la compra d'un terminal mòbil que, segons assegura, no se li va arribar a entregar mai, tot i que l'operador reclamat continua cobrant-lo en la factura mensual. La part reclamant sol·licita que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que es desestimi la reconvençió formulada. La part reclamada manifesta que el terminal objecte de controvèrsia els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, a l'adreça de la part reclamant. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 626,20 €.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, atès que considera que aquest ha faltat als compromisos contractuals acordats en el moment de la signatura del contracte. Segons detalla a continuació, va signar un contracte amb l'operador reclamat, el qual incloïa, entre altres coses, la compra d'un terminal mòbil que, segons assegura, no se li va arribar a entregar mai, tot i que l'operador reclamat continua cobrant-lo en la factura mensual.

La part reclamant aporta una còpia de la declaració responsable quant a consideració de microempresa, la còpia de l'albarà d'entrega formalitzat per l'empresa de transport aliena a les presents actuacions arbitrals del terminal objecte de controvèrsia, amb con-

formitat de rebuda no reconeguda per la part reclamant com a pròpia, la còpia del full de denúncia davant dels Mossos d'Esquadra, amb data (...), la còpia de diverses comunicacions intercanviades entre les parts contràries amb relació a la controvèrsia que ens ocupa, la còpia de la carta certificada enviada a la part reclamada, que li va ser lliurada el (...), la còpia de l'oferta comercial rebuda i la còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que es desestimi la reconvençió formulada.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que un cop efectuades les gestions oportunes i verificats els fets que la part reclamant descrivia en la seva reclamació inicial, es reitera en la informació facilitada amb anterioritat, per la qual, tal com es pot verificar en l'albarà de lliurament que adjunta al seu escrit, el terminal (...) els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, en data (...), a l'adreça de la part reclamant.

La part reclamada aporta una còpia de l'albarà d'entrega formalitzat per l'empresa de transport.

La part reclamada manifesta que no és procedent realitzar un nou enviament.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, manifestant que recorda a la part reclamada que, des d'un inici, la seva reclamació s'ha motivat en el fet que a l'albarà que justifica el suposat lliurament de l'aparell hi ha una signatura que no reconeix com la seva, i que, per tant, considera fraudulenta.

Seguidament, ressenya que, al seu entendre, hauria de ser responsabilitat de l'operador

reclamat proporcionar un avis de rebuda creïble. Subratlla que, en aquest context, hauria d'especificar-se en el citat avis la indicació del DNI/NIE del receptor, juntament amb la signatura com a prova afegida que realment la persona que el rep és qui el signa. A continuació assenyala que, en la seva opinió, va ser el missatger encarregat del lliurament qui va falsificar la seva signatura en l'albarà de lliurament per, després, desviar-lo.

Conclou que la seva reclamació es dirigeix en aquest sentit: reclama a l'operador que o bé presenta un avis de rebuda inequívoc o li fa arribar un altre terminal, i afegeix que reitera la seva pretensió d'exigir que la part reclamada aportï prova fefaent que permeti corroborar fefaentment el lliurament del terminal a la seva persona; en cas contrari, insisteix que reclama l'enviament d'un terminal nou.

La part reclamada, en escrit amb data (...), es reitera en les seves al·legacions anteriors, i indica que es pot verificar en l'albarà de lliurament que adjunta al seu escrit que el terminal (...) els consta com a lliurat pel servei de missatgeria corresponent, i afegeix que per aquest motiu considera que no és procedent fer un nou enviament.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada la reconvençió per un import de 626,20 €, per quotes i consums de serveis de la part reclamant, segons factures emeses entre el (...) i (...).

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...). Es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista i es va trametre, amb aquesta finalitat, una còpia de la reclamació i de les al·legacions presentades a les parts, amb l'advertiment

que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i les proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

En l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, que ha estat representada pel senyor (...), amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència però ha presentat al·legacions per escrit.

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

La part reclamant manifesta que va adquirir un terminal mòbil, i afegeix que la part reclamada no l'hi ha lliurat, que mai l'hi ha estat entregat, i manifesta amb contundència que la signatura del suposat albarà de lliurament no és la seva. Afegeix que a l'albarà hi havia imprès el número de NIE, i que considera que no hauria de ser així, ja que considera que el lliurador del paquet ha de fer que el destinatari s'identifiqui mitjançant la seva documentació i, en cas que el destinatari acrediti la seva identitat, el lliurador ha d'omplir l'albarà de lliurament.

També manifesta que és autònom, que és una microempresa i n'és l'únic treballador, i afegeix que la part reclamada no ha aportat cap prova del suposat deute que se li reclama.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no reconeix com a seva la signatura que consta al suposat albarà de lliurament, i afegeix que és cert que a les di-



ligències policials amb data (...) va establir el valor del terminal objecte de controvèrsia en 522,72 €. També manifesta que el seu operador actual només permet recollir el telèfon en una botiga física, i manifesta que considera que aquest sistema de lliurament ofereix més garanties, ja que el producte no és susceptible de desaparèixer.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la diferència entre l'import reconventionat i el valor del terminal no lliurat no pot correspondre en cap cas a consums, i aporta una còpia de l'últim pagament realitzat, mitjançant domiciliació bancària, amb data 25 d'abril de 2019 i per un import de 134,57 €. Reitera que va abonar totes les factures i afegeix que la part reclamada no ha aportat cap prova d'aquest suposat deute.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que se li lliuri el terminal o el seu valor econòmic, i que no reconeix la reconvençió, i afegeix que no té cap deute amb la part reclamada, perquè no hi ha factures que el justifiquin. Demana també que es declari que està al corrent de pagament.

Es dona per concluda la vista.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

V. L'arbitratge és un procediment dotat de més flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part

hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; això permet a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitrals no consta acreditat que la part reclamada complís amb les seves obligacions contractuals, trencant l'obligació de custòdia de l'enviament realitzat, manifestant que es va realitzar el lliurament el dia (...) a l'adreça facilitada per la part reclamant, fet que cal posar en relació amb allò que manifesta la part reclamant, que posa en qüestió l'actuació professional realitzada per un tercer, en qualitat de mandatari de la part reclamada i contractat per efectuar aquest lliurament, i la seva manca d'observar la mínima diligència i perícia en el lliurament, fet que consta acreditat en no requerir la identificació del seu receptor amb les respectives dades d'identificació personal, que no consten incorporades en la seva totalitat i en el moment del lliurament en el document mercantil acreditatiu del lliurament i idoni per verificar i anotar aquestes dades de caràcter personal.

En el mateix sentit, no consta acreditat, tal com correspon a la part reclamada i de conformitat amb el principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap prova de les actuacions realitzades davant del proveïdor contractat per realitzar aquest suposat lliurament, i la resposta que n'ha donat a aquest òrgan arbitral és que

considera que el suposat lliurament no s'ha realitzat a la part reclamant.

En aquest mateix sentit, cal desestimar la reconvençió formulada, atès que en les presents actuacions arbitrals tampoc consten aportades les factures esmentades a l'escrit de la part reclamada del (...) com a fonament de l'import reconvençional, fet que cal interpretar i integrar de conformitat amb el que estableix l'article 50 del Codi de comerç i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica. La seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de les unes en relació amb les altres i a la inversa, per la qual cosa es considera que l'actuació de la part reclamada en la reconvençió formulada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, ja que no ha donat resposta al que ha manifestat inicialment –article 2 del Codi de comerç.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten en les actuacions, així com de les manifestacions efectuades en l'acte de l'audiència per la part reclamant, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant que li sigui lliurat al seu domicili i de forma gratuïta un terminal (...) o de categoria similar o superior.

La part reclamada lliurarà el terminal mencionat en el termini màxim de deu dies, i sense



cap tipus de despesa, al domicili de la part reclamant.

DESESTIMAR la reconvenció.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

L'operador reclamat donarà de baixa la part reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en cas que hi estigués incorporada i que la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

LAUDE 41/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una trucada de la part reclamada per informar que una de les línies contractades, tenia un consum exagerat de trucades i dades, essent aquesta la primera notificació rebuda, i que la trucada telefònica, va consistir en coaccions i amenaces per abonar de manera immediata, mitjançant targeta de crèdit o transferència bancària, o procedirien a tallar les línies. La part reclamant sol·licita abonar els serveis i consums sol·licitats i utilitzats. La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, afegint que després de revisar la facturació emesa han pogut comprovar que les quotes facturades en concepte de Tarifa (...), són correctes. La part reclamada inicialment sol·licita que es tingui per efectuada reconvenció per import de 4.788,04€, i amb posterioritat manifesta que atesa la condició d'autònom de la part reclamant, sol·licita l'arxiu de les actuacions.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va rebre una trucada de la part reclamada per informar que una de les línies contractades, tenia un consum exagerat de trucades i dades, essent aquesta la primera notificació rebuda, i que la trucada telefònica, va consistir en coaccions i amenaces per abonar de manera immediata, mitjançant targeta de crèdit o transferència bancària, o procedirien a tallar les línies.

Manifesta que després de parlar amb un (...) de l'operadora reclamada, aquest el va informar que aquest consum no era normal, i es procediria a realitzar un abonament, afegint que tots els intents posteriors per parlar amb aquesta persona, o que s'aporti la gravació realitzada, ha resultat infructuós, i als efectes d'acreditar que els van assegurar que procedirien a efectuar el descompte dels consums desproporcionats i anormals. També manifesta que al no obtenir cap mena de resposta, va intentar comunicar-se de nou amb aquest agent al número que aquest va indicar, però assenyalava que va ser impossible contactar. Aclarint que va poder contactar amb un altre agent, qui els va negar que des de la companyia es trobessin en predisposició de fer efectiu aquest abonament; passant a puntualitzar que l'única cosa que podria fer era fraccionar el pagament. A continuació, expressa la seva sorpresa davant el descrit canvi de parer; ressenyant que no entén com després d'arribar a un acord telefònic, aquest deixa d'existir, i els resulta impossible tornar a contactar amb el mateix agent que el va atendre.

Assenyalant que, tenint en compte que es coneix la data, nom de l'agent, número d'incidència, resultaria de vital importància que la companyia, aportés l'enregistrament que tenen registrada, ja que en efectuar-se la citada trucada se'ls va sol·licitar que donessin el seu consentiment per a gravar aquesta conversa.

Per a acabar, assenyalava que lluny d'acomplir el citat compromís de descompte des de l'operadora se li està exigint una quantitat superior, tot puntualitzant que se li ha desactivat el servei de les línies objecte de controvèrsia, des del dia següent, (...), i no varen ser restituintes fins el mes (...).

La part reclamant manifesta que ha abonat totes les factures girades al cobrament, llevat

de les que són objecte de controvèrsia, tenint en l'actualitat línies tallades.

La part reclamant aporta còpia de les factures controvertides, còpia de càrrecs bancaris, còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita abonar els serveis i consums sol·licitats i utilitzats.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta que un cop realitzades les comprovacions oportunes i analitzats els fets descrits per la part reclamant, es comunica que, en referència a la facturació emesa a partir de (...), es reitera el contingut de la contestació emesa amb data (...) en la qual s'informava que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació.

Per aquest motiu aquest procediment garanteix l'autenticitat de les seves factures i li ofereix la garantia que els consums que apareixen reflectides en aquestes han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei de l'operadora, afegint que després de revisar la facturació emesa han pogut comprovar que les quotes facturades en concepte de Tarifa (...), emeses en les factures amb dates d'emissió (...) i (...) són correctes, ja que les mateixes es troben fora de la tarifa contractada, informant sobre els serveis Roaming contractats amb l'operadora.

La part reclamada aporta còpia de les factures controvertides:



(...)	1.038,47 €
(...)	3.669,17 €
(...)	39,70 €
(...)	40,70 €
TOTAL RECONVENCIÓ	4.788,05€

La part reclamada, en escrits de dates (...) i (...), sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 4.788,05€.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que es reitera en les seves al·legacions anteriors, afegint que en referència a la petició de sol·licitud d'enregistrament de la trucada amb l'agent que indica la part reclamant en el seu escrit, que han realitzat les gestions precises per a localitzar aquest enregistrament, no havent estat possible la seva localització.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que atès la condició d'autònom de la part reclamant, sol·licita l'arxiu de les actuacions.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi han comparegut, de gitudament convocades, la part reclamant, que ha estat assistit per la lletrada senyora (...), i amb absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència, però ha presentat escrit d'al·legacions.

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

"La part reclamant manifesta que les dues factures no estan pagades, efectuant explicació detallada de les al·legacions que es contenen a les actuacions, afegint que al principi li van tallar totes les línies que tenia.

També manifesta que no ha rebut resposta de la part reclamada respecte de la reclamació que va lliurar per correu electrònic, afegint que el número de telèfon objecte de controvèrsia, és de la seva filla, així com que estant a Cuba, va rebre una trucada i que li tallaven la línia, però que no va rebre cap SMS avisat d'aquests consums, afegint que ni el va sol·licitar ni els va utilitzar.

La part reclamant reitera que la seva filla no va rebre cap missatge d'avís, afegint que altres companys d'altres operadors, en arribar al país, varen rebre un avís. Que després va rebre un advertiment de tall de línia i de ser inclòs en un fitxer de morositat. Van tallar l'accés a les factures electròniques i no pot accedir. Que encara continua amb la línia sense servei i li continuen cobrant.

La part reclamant manifesta que un agent de la part reclamada va gestionar una incidència i va dir que li farien una devolució de la despesa de Cuba, reiterant que van donar un número d'incidència i que després va trucar

i que no era l'agent que el va atendre i que demanaven tot l'import.

La lletrada de la part reclamant manifesta en el fet que no va rebre cap missatge, afegint que així ho estableix la reglamentació europea, i que la primera notícia que es va tenir va ser amb la trucada, afegint que les línies encara estan tallades".

Es dona per concluda l'audiència.

La part reclamant, en data (...), presenta escrit de conclusions, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, emet els següents

FONAMENTS

II. Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data (...), de tractar-se d'una matèria exclosa d'arbitratge, atès que la part reclamant, actua en la seva qualitat de treballador autònom, i no té el caràcter de consumidor, sol·licitant l'arxiu de les actuacions.

La petició ha de ser desestimada.

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,

interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen són aplicables en la mesura que siguin compatibles a les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat o els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació de la Comissió 2003/361/CE, de 6 de maig, sobre la definició de petites i mitjanes empreses, Diari Oficial de la Unió Europea, de 20/05/2003, L 124/36; i en el mateix sentit, cal estar als drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions establerts a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada al principi de conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denunciés dins del termini previst per això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renúncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la contro-



vèrsia. Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta acreditat, que la part reclamada, en escrits de dates (...) i (...), sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 4.788,05€.

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

Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la “Carta de Drets” aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. En aquesta “Carta de Drets” s’imposa als operadors l’obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electròniques amb condicions de qualitat, seguint la premissa de garantir a tota hora l’existència d’una oferta de serveis de forma regular i contínua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent. En aquest sentit, es té dret a indemnització per la interrupció temporal del servei telefònic i a una compensació per la interrupció temporal del servei d’internet.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d’ús o consum bàsic i necessari, d’ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d’aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat 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’altes, baixes i canvis d’operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de l’informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d’alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

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 que 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 pri-

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

De la prova documental aportada per les parts, i que consisteix en les factures controvertides, sense cap altre document justificatiu de les accions realitzades per la part reclamada, respecte a les notificacions realitzades via SMS en els import referents a Roaming, i havent-se limitat a manifestar que en referència a la petició de la sol·licitud d'enregistrament de la trucada amb l'agent autoritzat, que han realitzat les gestions precises per a localitzar aquest enregistrament, no havent estat possible la seva localització, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada, de conformitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova.

a) De la facturació per Roaming.

En el mateix sentit correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país de destí, i recordar la tarifa Roaming aplicable al país que es visita, havent-se limitat a aportar còpia de les factures controvertides, i sense que en consti haver-se donat resposta a l'escrit de la part reclamant de data (...).

La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilitza-

ció pels elevats preus dels serveis itinerants; havent-se regulat amb caràcter general a la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, el Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al por menor, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tots els seus clients l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament per un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, establir límits financers màxims per a períodes determinats d'ús, o adoptar, en la seva qualitat de proveïdor, mesures raonables per protegir als seus clients davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, el que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres.

La part reclamant, ha manifestat a l'acte de l'audiència, que s'està facturant uns serveis que no ha sol·licitat, ni ha utilitzat, fets que cal posar en relació al contingut de les factures objecte de controvèrsia, i el detall de les quotes i consums que s'hi contenen, considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix estimar la reclamació respecte a aquest concepte, i en la quantia total de 4.350,88€.

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

Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la



Carta de Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

En aquesta Carta de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electrònica en condicions qualitat, havent de garantir a tota hora l'existència d'una oferta de serveis de forma regular i contínua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent, establint l'article 15, el dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció

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

La part reclamant ha reiterat en les seves alegacions, que considera com a prova fonamental, l'aportació de la gravació inicial, on es va posar de manifest la manca de proporcionalitat de la quantia reclamada, acceptat l'operador efectuar un descàrrec, oferiment que no es va mantenir amb posterioritat, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, de les que se'n va derivar amenaces de pagament íntegre i que es va procedir a efectuar mesures coercitives greus, de interrupció del servei, que no estan emparades en allò previst a l'article 15.2.a) del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i que queden acreditats en els imports reconventionals de les factures de data (...), per import de 39,70€, i de data (...), per import de 40,70€.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert

al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada; dret general a la informació sobre les condicions ofertes per la part reclamada i les garanties legals, que es una variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada i suficient, que no s'ha de confondre amb engany, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la informació rebuda, de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions, considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix desestimar la reconvecció respecte a la totalitat de les factures de dates (...) i (...), i estimar parcialment la reconvecció per un import de 39,70€, de les factures de dates (...) i (...), estimant la diferència resultant com a import d'indemnització per interrupció del servei, atès que cal considerar que la interrupció és deguda exclusivament a un comportament deslleial i de mala fe de la part reclamada.

Aquesta actuació, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat,

infrint el principi bàsic dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions; afegit al fet acreditat de tractar-se d'una reclamació de quantitat per mitja telefònica, del que s'ha variat el seu oferiment inicial, i sense que en consti aportada la gravació sol·licitada per la part reclamant, que correspon aportar a la part reclamada, havent-se acreditat un import de 144,41€, a les factures reconvingudes, que es minoren en concepte de d'indemnització.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència per la part reclamant, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació.

ESTIMAR parcialment la reconvençió reconeixent el dret de la part reclamada a que li sigui abonat per la part reclamant, i per tots els conceptes que se'n deriva de les presents actuacions, IVA inclòs, la quantia total 79,40€.

La part reclamant abonarà a la part reclamada aquesta quantitat en un únic pagament, dins dels 5 dies de la notificació d'aquest Laude.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, un cop efectuat el pagament.

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 tècnic i logístics necessaris, la petició de la part reclamant, en el sentit que es verifiqui que totes les línies de titularitat de la part reclamant estiguin operatives.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indèguda en registres de morositat, del que no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data (...) (carta de data (...)).



LAUDE 157/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaqueta americana per tal que procedis-sin a la seva neteja, que ha estat extraviada. Sol·licita que se li aboni un import de 99,95 €, que es correspon a l'import abonat per la nova americana adquirida. La part reclama-da admet que s'ha extraviat aquesta peça de roba, afegint que la peça lliurada en el seu moment era una jaqueta usada, i manifesta la seva voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60 €.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbi-tral es planteja partint dels següents

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaque-ta americana per tal que procedissin a la seva neteja, i afegeix que es va personar físicament a l'establiment de la reclamada, per recollir la seva jaqueta, i en aquell moment ja hi va haver una primera confusió amb l'abric que li retorna-ven, però que finalment van poder identificar la que era de la seva propietat. Aleshores es va adonar que la neteja no s'havia efectuat cor-rectament, donat que continuava presentant una taca al davant i que les mànigues no eren netes. Per aquest motiu van deixar de nou la jaqueta en possessió de l'establiment per tal que procedissin a efectuar de nou la neteja.

Continua exposant que es va personar de nou a la botiga amb el propòsit de recollir la peça, i que en aquell moment els van oferir de nou una jaqueta diferent a la seva, d'inferior qua-litat, de (...) i amb el folre desgastat. Afegeix que la persona que els va atendre els va co-

mentar que buscarien la peça extraviada i, en cas de localitzar-la, es posarien en contacte amb ells, afegint que es tractava d'una jaque-ta americana adquirida un any abans per un import que fixa en 150 €, que no li ha estat retornada, i indica que, com a contraprestació de l'esmentat servei, se li va facturar la quan-titat de 8 €.

També manifesta que va rebre una trucada en la qual l'informaven que no podien trobar la seva jaqueta i que, en qualsevol cas, portes-sin el comprovant de compra de la peça per tal de procedir a efectuar-los l'abonament pel seu cost; o bé que, en cas de no trobar-lo, que en compressin una d'igual i els aportessin el tiquet de compra de l'article de les mateixes característiques. Afegeix que es va presentar novament a l'establiment amb el tiquet de compra de la nova peça, adquirida per un im-port de 99,95 €; i els indiquen que no tenen previst retornar-los els diners, i afirmen que la jaqueta que els oferien era la seva.

Seguidament subratllen que consideren insu-ficient la proposta efectuada per la part re-clamada d'entregar-los 60 €, i remarquen que estarien disposats a acceptar la quantitat de 85 €.

Aporta còpia del tiquet comprovant del servei realitzat per la firma reclamada a nom de la reclamant, emès en data (...), per un import total de 8 € (IVA inclòs), còpia de la factura corres-ponent a la compra de la nova peça de roba adquirida en substitució d'aquella objecte de la present controvèrsia, emès per la firma (...) en data (...), i per import de 99,95 €.

Sol·licita que es procedeixi a efectuar la devo-lució de la peça de roba extraviada que els va ser entregada, o bé que, en cas contrari, es facin càrrec del cost de la nova peça adquiri-da segons els seus requeriments.

La part reclamada manifesta la seva voluntat d'acceptació de l'arbitratge proposat, així com del laude que sigui dictat per aquesta entitat, i afegeix que no reconeix el mal tracte ni la falta d'educació esgrimida per la part reclamant.

També manifesta que admet que s'ha extraviat una peça de roba en el seu servei de tintoreria, i afegeix que la part reclamant ha aportat una factura de compra d'una nova peça adquirida en data (...) i que la peça lliurada en el seu moment era una jaqueta usada, i manifesta la seva voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60€ per tal de rescabalar l'objecte de la present controvèrsia, sense entrar en més valoracions ni disquisicions addicionals, evitant procurar un menyspreu a ningú.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), i es van citar ambdues parts a la vista, després d'haver 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, i remarca que l'audiència es celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada.

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

La part reclamant manifesta que l'americana està extraviada, que ha hagut de comprar-ne una altra, perquè li lliuraven una que no era la seva, i afegeix que l'americana no està en la seva possessió i que va ser ella qui va a trucar als Mossos d'Esquadra, perquè va tenir molta afectació emocional en el tracte.

La part reclamant afegeix que la jaqueta és del seu fill, que té un any d'antiguitat, que està valorada en 150€.

A la pregunta de l'Òrgan Arbitral, la part reclamada manifesta que no ha aportat la factura de la compra de l'americana extraviada, que és requerida en aquest moment, per aportar-la a les presents actuacions arbitral, afegint que no accepta l'ofertament realitzat de 60€, perquè no és el valor real i perquè, manifesta, la van tractar de forma incorrecta.

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 criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.



III. La legislació preveu que pot 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; el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça ha d'expedir un resguard en el que figuren 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.

En les presents actuacions consta acreditat que es va contractar un servei de neteja d'un article en data (...); i que s'ha realitzat una adquisició d'una nova americana en data (...), per import de 99,95 €, així com que s'ha de presentar un full oficial de queixa davant l'establiment reclamat en data (...), sense que consti cap tipus d'observació en el resguard entregat en el moment del lliurament de la peça.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que la peça ha estat extravialada, sinó que l'únic fet controvertit és el valor de reposició de la peça extravialada.

La part reclamant acredita mitjançant document de venda de data (...), que ha abonat 99,95 € per una peça nova i d'iguals característiques; i sense que hagi atès el requeriment d'aquest Òrgan Arbitral, que consistia a aportar el document de compra de l'americana extravialada, motiu pel qual no es pot determinar amb certesa el seu valor i la data de la compra, si bé consta que ha afirmat que havia estat adquirida feia aproximadament un any i amb un cost de 150 €.

La part reclamada ha manifestat que l'americana lliurada en el seu moment per netejar-se era una jaqueta usada, i que ha manifestat la voluntat d'avenir-se al pagament d'una quantitat de 60 €.

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 quals 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 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 consta acreditat que la part reclamant no ha aportat cap prova de l'adquisició inicial, del preu satisfet ni de l'antiguitat de la peça; fet que cal posar en relació al fet que la part reclamada està disposada a abonar 60 €, com a valor de la peça objecte de controvèrsia, tenint en compte la depreciació de la mateixa pel seu ús i antiguitat, i de la qual se n'havia fet una primera neteja, que no es va retirar perquè s'havia d'efectuar una segona neteja per treure una taca del davant i de les mànigues, segons manifesta la part reclamant, fets dels quals cal considerar un ús intensiu de la peça controvertida, utilitzada pel fill de la part reclamant, i de la qual cal determinar la quantitat que es reconeix com a valor residual de l'americana a la data del seu lliurament per a la primera neteja en l'establiment de la part reclamada.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra 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 formulada en el sentit que la part reclamada indemnitzarà la part reclamant amb la quantitat de 60€.

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 a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'Òrgan Arbitral.

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'Òrgan Arbitral.

LAUDE 82/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no es va fer correctament el procés de neteja d'un vestit de núvia, i sol·licita que se li reintegri el preu del vestit, que valora en 1.800€, l'import abonat pels serveis i 500€ en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que s'ha intentat canviar el folre i que ha ofert l'opció de tnyir el vestit.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, atès que la considera responsable del deteriorament sofert en el seu vestit de núvia, que havia deixat en custòdia a la tintoreria de la part reclamada perquè aquesta procedís a efectuar un servei de neteja en sec. En el moment, de recollida del vestit va observar que aquest havia resultat encongit i decolorat, i que havia quedat malmès en el seu encaix. També manifesta que aquest fet no li ha permès realitzar les fotografies posteriors a la boda.

Aporta còpia del tiquet-factura del servei realitzat i diverses fotografies del vestit.

Sol·licita que se li reintegri el preu del vestit, que valora en 1.800€, l'import abonat pels serveis i 500€ en concepte de danys i perjudicis.

La part reclamada, en escrit presentat de data (...), actuant en el seu nom el gerent de la societat, senyor (...), manifesta l'acceptació de l'arbitratge, tot assenyalant que en les actua-



cions que es duguin a terme davant aquesta Junta serà representant la senyora (...).

No efectua cap aportació documental addicional.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada d'aquesta audiència en data (...), havent-se lliurat l'enviament al senyor/a (...), i en qualitat de persona empleada.

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

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i en la seva pretensió inicial, i afegeix que no aporta còpia de la factura de la compra del vestit en aquest moment de la vista.

A requeriment de l'òrgan arbitral, la part reclamant mostra el vestit de núvia, del qual l'òrgan arbitral pren coneixement i l'examina.

La part reclamant exposa que el vestit el va recollir una amiga i que no el va poder utilitzar per fer-se fotografies de boda, i afegeix que ella era a (...), que no ha tornat a utilitzar el vestit i que està tal com es va recollir.

També manifesta que la part reclamada li va oferir canviar l'encaix, però que ella volia aquest mateix, que també se li va dir que es podia tenir i que està encongit, i afegeix que el vestit era nou, que va contactar amb la cadena i que la botiga no li va contestar mai, que la boda es va celebrar el dia (...), i que es va portar a rentar posteriorment. Manifesta que era un regal dels pares i que no es va poder fer les fotografies posteriors, i afegeix que va anar moltes vegades a la botiga i que no l'han atès correctament, havent perdut dies de feina.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, per la qual cosa deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos, i havent estat correctament notificada de la celebració d'aquesta audiència, ja que es va lliurar l'enviament al senyor/a (...), i en qualitat de persona empleada.

La part reclamant, en data (...), i atenent el requeriment efectuat per l'òrgan arbitral, presenta un escrit amb la factura i el comprovant de pagament del vestit de núvia objecte de la present controvèrsia, per un import de 1.740€.

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

FONAMENTS

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

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

III. La legislació preveu que poden ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades per les persones consumidores. Entre aquestes, s'hi inclouen les empreses dedicades a la neteja, la conservació i el tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics, havent d'expedir la prestadora del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça un resguard en què figuraran, entre d'altres, les observacions que es consideri necessari especificar per part de la persona usuària o de la prestadora del servei, respecte del color bàsic i l'estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat. En aquest sentit, i en relació amb la peça objecte de controvèrsia, hi consta "taques", sense definir, fet que cal posar en relació amb l'estat del vestit un cop feta la neteja.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que es va contractar un servei de neteja d'un vestit de núvia, objecte de la present controvèrsia (i altres peces), i que aquesta peça va ser deteriorada, fet que no és controvertit, de conformitat amb les mani-

festacions realitzades per la part reclamada en l'apartat d'observacions del full oficial de reclamació; vestit que va ser adquirit per un import total de 1.740€.

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant ha aportat proves suficients de l'adquisició inicial, del preu satisfet i de l'antiguitat de la peça, fets que cal posar en relació amb l'oferiment realitzat per la part reclamada.

L'òrgan arbitral ha pogut examinar la peça, i aquest examen visual ha estat decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria. Es determina que el dany concret consisteix en el deteriorament de la peça, que la fa inutilitzable, deteriorament que s'atribueix al procés de rentat, per manca de diligència en aquest procés, i del qual es requereix un nou procés de neteja i un arranjament adequat per a l'ús.

Tot i així, a l'hora de compensar la part reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, atès que s'indemnitzarà el 60% del valor de compra, que segons la factura és de 1.740€, tenint en compte la seva utilització. També es



retornarà el cost del servei abonat per la part reclamant, sense que es consideri acreditada la pretensió de danys i perjudicis, que es desestimen.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació formulada per la part reclamant, en el sentit que la part reclamada l'indemnitza amb la quantitat total i per tots els conceptes de 1.164 €.

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

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

Es desestima la pretensió de danys i perjudicis.

LAUDE 42/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que la peça de vestir (composada d'americana i pantalons) que va encomanar a l'establiment reclamant, no està confeccionat amb la professionalitat requerida. La part reclamant sol·licita que s'apliqui un descompte del 50% del preu, i de forma subsidiària, que es retorni l'import lliurat, i una indemnització en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que el vestit en qüestió es troba en perfectes condicions, i es podia haver realitzat el lliurament dins del termini acordat. La part reclamada manifesta que la rebaixa en el preu final pretesa per la part reclamant, els sembla desmesurada i injustificada.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la firma reclamada, donat que considera va ser la responsable de les males condicions amb les que se li va fer entrega de la peça de vestir (composada d'americana i pantalons) que va encomanar a l'establiment reclamant en data (...), per tal d'assistir al casament d'un dels seus fills; efectuant un avançament en aquell moment per un import de 750 €.

Passant a detallar a continuació que, en el moment d'efectuar la recollida de les esmentades peces de vestir es va adonar que les mateixes presentaven una sèrie de taques. Tot indicant a continuació que, un cop es va aplicar la solució oferta per part dels responsables de l'establiment, que no va ser altra que

portar les peces de vestir a la tintoreria, es va trobar amb que se li va retornar l'americana del vestit que presentava un petit trencament a l'alçada del seu primer botó, així com el folro interior molt arrugat.

Davant les incidències descrites, la part reclamant va mostrar la seva disconformitat als responsables de l'establiment, tot manifestant-los que no estava disposat a satisfer la resta de l'import que s'havia fixat com a preu del vestit, afegint que no va acceptar el lliurament d'una corbata, com a compensació, i sol·licitant que se li aplicués un descompte degut als desperfectes que va patir la peça de vestir.

La part reclamant aporta còpia del tiquet de compra, còpia del full de reclamació inicial entregat a la part reclamada i còpia de targeta de visita de la firma reclamada.

La part reclamant sol·licita que s'apliqui un descompte del 50 % del preu, i de forma subsidiària, que es retorni l'import lliurat, i una indemnització en concepte de danys i perjudicis. El preu de compra és de 1.750€.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que lamenta que en el seu moment, els pantalons del vestit lliurat presentessin una taca provocada per l'ajust final de la peça als requisits del reclamant per part del seu taller, afegint que es va procedir a portar la peça a un dels millors especialistes de neteja en sec de la ciutat, obtenint un resultat que, al seu parer, qualifiquen com totalment satisfactori.

Respecte al punt que la part reclamant ressenya com «les arrugues estranyes del folro» passen a assenyalar que són inevitables en tota peça de sastreria folrada, pel fet que es tracta d'un marge necessari davant la possibi-

litat que la confecció de la peça requereix qualsevol alteració d'amplària o longitud.

La part reclamada aporta còpia del tiquet del servei de la tintoreria, i manifesta que la rebaixa en el preu final pretesa per la part reclamant, els sembla desmesurada i injustificada, tenint en compte que el vestit en qüestió es trobava, al seu parer, en perfectes condicions i acabat per ser lliurat, dins del termini pactat, de conformitat a la finalitat prevista.

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral hi han comparegut, degudament convocades, la part reclamant, i la part reclamada, que ha estat representada per la senyora (...). També hi es present el senyor (...).

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

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensions, que es contenen a les actuacions, no sent fets controvertits, el preu, l'avançament del preu realitzat, el fet de que és un vestit a mida



així com que mai ha estat en possessió de la part reclamant, essent la data de l'encàrrec, el dia (...), que la data de la boda va ser el (...), i la primera recollida (amb taques), el dia (...).

La part reclamant manifesta, que ha comparegut la senyora (...), en qualitat de testimoni, afegint que va anar a la botiga a partir del moment de l'aparició de la taca.

La part reclamada manifesta que el vestit està en condicions òptimes per a fer servir, afegint que a l'americana hi havia una taca i un petit forat que es va esmenar, afegint que no poden acceptar un descompte del 50 %, que és cert que inicialment li van oferir una corbata, manifestant que ofereixen una rebaixa del 30 %. En aquest moment, la part reclamant manifesta que el vestit només el volia pel casament del seu fill i que ara no el necessita.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamada mostra l'objecte de controvèrsia, de la que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i la examina. No és un fet controvertit entre les parts, que la taca es va solucionar amb el servei de la tintoreria.

Un cop examinada la peça controvertida, i no sent entre les parts un fet controvertit, que el servei de la tintoreria va ser suficient i adequat, per treure les taques provocades per l'ajust final de la peça als requisits de la part reclamant, estat general de la peça, que ha estat examinada, l'Òrgan Arbitral considera innecessària la presència de la senyora (...).

Es dona per finalitzada la audiència.

En data (...), la part reclamant presenta escrit d'al·legacions, amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per reproduïdes,

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, així com les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, emet els següents

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seva seguretat, salut i els seus 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, 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. La legislació preveu que pot 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, cuir 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.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit, que l'objecte de controvèrsia, va ser objecte d'un procés de neteja, per unes taques provocades durant l'ajust final de la peça, en el taller de part reclamada, que va procedir a portar la peça a un especialista de neteja en sec, obtenint un resultat òptim i totalment satisfactori, i que ha comprovat aquest Col·legi arbitral mitjançant l'examen visual de la peça.

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 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, essent l'examen visual de la peça decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en peces de vestir, i l'Organ Arbitral ha pogut determinar quin es el dany concret que la part reclamant atribueix

al procés de confecció; considerant l'Òrgan arbitral, de conformitat a l'examen visual de la peça a l'acte de l'audiència, que no s'ha ocasionat cap sinistre, havent-se aplicat el coneixement tècnic necessari i la perícia en l'exercici de l'encàrrec rebut.

No obstant, si és cert que la part reclamada, ha acceptat que en el moment de ser lliurat el vestit, aquest presentava taques degut a l'ajust final de la peça, taques degudes a l'activitat del seu taller, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, i la possible consideració de no tractar-se d'un vestit nou, atesa la seva neteja inicial, fet que entén aquest Òrgan arbitral, que cal moderar el preu final de venda en un 30 %, però sense que es consideri pertinent la rescissió de la relació contractual establerta.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, i per unanimitat, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació formulada atès que de conformitat a l'examen visual de la peça objecte de la present controvèrsia, es considera que s'ha aplicat el coneixement tècnic necessari i la perícia en l'exercici de l'encàrrec rebut, i de conformitat als següents termes:

- Es reconeix el dret de la part reclamada a percebre de la part reclamant un import total i per tots els conceptes de 475€.
- La part reclamant haurà de procedir al pagament de la citada quantitat en el termini



dels 10 dies hàbils següents a la comunicació d'aquest Laude.

c) La part reclamant retirarà de l'establiment de la part reclamada, el vestit objecte de controvèrsia, en un termini màxim de 30 dies des del pagament. Si no es retira dins d'aquest termini es considera que el vestit ha estat abandonat.

DESESTIMAR les altres pretensions.

LAUDE 45/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada és la responsable del deteriorament d'un vestit flamenc, confeccionat a mida i fet a mà, del que va efectuar la seva neteja. La part reclamant sol·licita l'abonament de l'import abonat pel vestit. La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que consideren que el servei de neteja aplicat a la peça objecte de controvèrsia, ha estat el correcte, tot indicant que tant les taques com el desgast que es pot observar a la peça són fruit de l'ús. 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 la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, donat que considera aquesta com a responsable del deteriorament d'un vestit flamenc, confeccionat a mida i fet a mà, per tal que es procedís a efectuar la seva neteja.

També manifesta que el responsable de la bugaderia va indicar-li que, donat que la peça tenia llunes de vellut, no es veia amb cor de netejar-la pel risc a malmetre la peça, tot puntualitzant que portaria la peça a una firma especialitzada en el tractament de teixits delicats, afegint que quant va tornar a l'establiment reclamat per tal de recollir el vestit, aquest estava brut, presentava tot un seguit de desperfectes, i estava destenyit en la part del teixit que prèviament era de color blanc. Que va abonar el preu del servei de la neteja, i va deixar el vestit a la part reclamada, donat

que, segons assegura, es van comprometre a efectuar una segona neteja.

Finalment, passa a assenyalar que es va dirigir de nou a l'establiment, on va demanar i complimentar el full de reclamacions pertinent, atès que en aquell moment el dependent de l'establiment reclamat va telefonar a la persona responsable d'efectuar la neteja de la peça, qui va declinar la seva petició de tractar la problemàtica plantejada.

La part reclamant aporta còpia del tiquet/factura simplificada del servei de neteja del vestit flamenc, còpia de la factura de la compra del vestit controvertit i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita l'abonament del import abonat pel vestit.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que consideren que el servei de neteja aplicat a la peça objecte de controvèrsia, ha estat el correcte, tot indicant que tant les taques com el desgast que es pot observar a la peça són fruit de l'ús.

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

AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, que ha estat representada per la senyora (...), i amb l'absència de la part reclamada. També hi és present el senyor (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, l'Òrgan arbitral explica a la part reclamant que intentada la pràctica de la notificació de la citació per a l'acte de l'audiència a la part reclamada, aquesta no es pot realitzar, actuació administrativa que ha estat realitzada pel Servei de Notificacions de l'Ajuntament de Barcelona, on es constatà que el titular de l'activitat va marxar de l'emplaçament on era la botiga.

L'òrgan arbitral explica a la part reclamant que no ha estat possible emplaçar a la part reclamada, segons ha estat constatat pels serveis municipals de notificació, motiu pel qual, i de conformitat al Decret, que regula el sistema arbitral de consum, es donaran per finalitzades les actuacions arbitrals per haver-se comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible.

La part reclamant, manifesta que efectivament el local està tancat des de fa temps.

Finalitzada la vista es lliura el vestit flamenc a la seva propietària, la part reclamant".

Es dona per conclosa la audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets esposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han



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

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

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

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

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

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, adopta, en equitat, per unanimitat, i al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de la 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, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible.

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

LAUDE 47/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada és la responsable del deteriorament d'un abric de plomes, que va deixar en l'establiment de la firma reclamada, per tal que es procedís a efectuar la neteja de la peça. La part reclamant sol·licita que es reintegri el preu abonat per la peça. La part reclamada manifesta que es considera impossible que el deteriorament de la peça fos provocat per la seva rentadora, tot puntualitzant que més aviat es tracta del típic desgast produït pel fregament a 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 la part reclamada és la responsable del deteriorament d'un abric de plomes, que va deixar en l'establiment de la firma reclamada, per tal que es procedís a efectuar la neteja de la peça, donat que presentava una taca.

Afegeix que en el moment d'efectuar l'entrega de la peça es va procedir a efectuar una revisió per part dels responsables de l'establiment reclamat sense que cap moment s'indiqués que la mateixa ja es trobés desgastada.

La part reclamant aporta còpia del tiquet de la part reclamada de data (...) i fotografies de la peça objecte de controvèrsia.

La part reclamant sol·licita que es reintegri el preu abonat per la peça.

La part reclamada, manifesta que la part reclamant els va indicar que portava la peça objecte de controvèrsia per a la seva neteja, per tal de treure unes taques que havien estat generades per la bossa quan li fregava en la mateixa zona que esmenta en la seva reclamació.

Seguidament, s'assenyala que el citat desgast havia estat fruit de l'ús anterior; per tot seguit ressenyar que es considera impossible que el deteriorament de la peça fos provocat per la seva rentadora, tot puntualitzant que més aviat es tracta del típic desgast produït pel fregament a la peça.

La part reclamada no efectua aportació de documentació addicional.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), 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 conuenients 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.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta 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 es ratifica en les seves al·legacions, afegint que era una consumidora habitual de la tintoreria, que mai havia passat res i que ara no porta aquest abric, que en porta un altre. També manifesta que l'abric de plomes el va adquirir (...), i per un preu de 70€.

La part reclamada manifesta que han actuat de forma diligent, tot puntualitzant que més aviat es tracta del típic desgast produït pel fregament de la bossa. En aquest moment, la part reclamant manifesta que mai porta bossa, afegint que sempre porta motxilla així com tenia taques a les mànigues i que a la tintoreria li van fer aquesta observació, afegint que d'estar descosit li haguessin fet l'observació de descosit.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra la peça controvertida, de la que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i la examina, ressaltant que hi ha un petit forat que afecta significativament a l'estètica de la peça.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamada manifesta que no aporta còpia del resguard inicial del lliurament de la peça, per a realitzar la seva neteja.

Es dona per conclosa la audiència.

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 pot 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.

En les presents actuacions arbitral constata acreditat que es va contractar un servei de neteja d'un abric de plomes, no sent un fet controvertit entre les parts, l'import d'adquisició i el preu de la seva compra, que s'ha establert a (...), i per un import de 70€; així com l'estat actual de la peça objecte de controvèrsia, que ha estat examinada per l'Òrgan arbitral.

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 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 consta acreditada l'antiguitat de la peça, això com el preu abonat, segons manifestacions de la part reclamant a l'acte de l'audiència, fets que aquest Òrgan arbitral considera adequats, de conformitat a l'examen realitzat de la peça objecte de controvèrsia.

L'Òrgan Arbitral ha pogut examinar la peça, essent l'examen visual de la peça decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, determinant que el dany concret consisteix en el deteriorament total de la peça objecte de controvèrsia, que la fa inutilitzable, deteriorament que s'atribueix al procés de rentat, per manca de diligència en aquest procés, i sense que consti aportat l'albarà/resguard de lliurament de la peça per realitzar la neteja, que ha d'expedir el prestador del servei, i en el que hi figuraran les observacions que es considerin necessàries 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, quan existeixi possibilitat de deteriorament de les peces sotmeses al tractament sol·licitat, bé per trobar-se aquesta en mal estat, bé perquè han de ser sotmeses a manipulacions especials que puguin comportar perill.

Tot i així, a l'hora de compensar a la part reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, atès que, com s'ha dit, l'establiment indemnitzarà tenint en compte la seva depreciació per el seu ús, i atesa la seva antiguitat, considerant aquest Òrgan arbitral, que cal reconèixer el dret de la part reclamant a rebre el 25 % del valor de compra, així com l'import abonat del servei, de 18€.

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 i l'examen visual de l'objecte controvertit, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada indemnitzarà a la part reclamant amb la quantitat total i per tots els conceptes de 35,50€.

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 a la devolució de l'esmentat import.

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



LAUDE 91/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va efectuar una compra de 0,96 €, que va pagar amb un bitllet de 50 €, però que se li va retornar un canvi a raó de 10 €. Sol·licita la devolució segons l'import del bitllet amb el qual va pagar. La part reclamada manifesta que es va pagar amb un bitllet de 10 €, i considera correcte el canvi retornat, i sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que en data (...), va efectuar una compra a l'establiment de la part reclamada per un import total de 0,96 € (IVA inclòs) i, segons assenyala, va efectuar el pagament entregant un bitllet de 50 € amb 02 cèntims, i que la treballadora de l'establiment insisteix que el pagament es va efectuar amb un bitllet de 10 € i que li va retornar el canvi en base a aquest import (9,06 €).

Aporta còpia del tiquet de compra (en part il·legible) de l'article objecte de la present controvèrsia.

Sol·licita a la part reclamada que procedeixi a efectuar la revisió de les imatges de la gravació corresponent als fets que es detallen i que procedeixi a fer efectiva la devolució del canvi corresponent, segons la quantitat que afirma haver entregat.

La part reclamada, en escrits registrats d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el (...) i (...), manifesta la seva acceptació de l'arbi-

tratge proposat per la Junta Arbitral de Consum, mitjançant correu electrònic enviat per la representant legal de la part reclamada, la Sra. (...), i afirma que disposa de proves que posaran en evidència els fets que es relaten en la present controvèrsia, ja que ha comptat amb la presència policial d'una patrulla dels (...) en el moments dels fets.

AUDIÈNCIA

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

Cal esmentar la no compareixença personal de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, que va deixar passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus respectius interessos en relació als fets ocorreguts, de forma presencial, amb contradicció rotunda a les manifestacions de la part reclamada.

La part reclamant ha estat representada en aquesta audiència pel seu fill, el senyor (...), amb DNI número (...).

La part reclamada no ha comparegut a l'acte de l'audiència, tot i haver estat correctament notificada de la mateixa en data (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, el fill de la part reclamant es ratifica en la prova documental aportada per la seva mare, i que consta a

l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta de les preguntes formulades per l'Òrgan Arbitral:

A pregunta de l'Òrgan Arbitral, el fill de la part reclamant manifesta que no té l'original del tiquet de compra (es mostra còpia del document aportat a l'escrit inicial de la reclamació), i que desconeix quin producte va adquirir la seva mare per valor de 0,96 €, atès que la seva mare no li ha comentat.

El fill de la part reclamant continua manifestant que li consta que es va requerir la presència dels Mossos d'Esquadra, ja que la seva mare pensava que havia pagat amb un bitllet de 50 €, i li varen tornar el canvi com si hagués pagat amb un bitllet de 10 €, i afegeix que com la caixa no li feia cas va pensar que la millor solució era trucar als Mossos d'Esquadra.

A pregunta de l'Òrgan Arbitral, el fill de la part reclamant manifesta que ell no estava present en el moment de la compra i que no pot donar testimoni sobre els fets ocorreguts a la data i hora de la compra, i que no disposa de cap document acreditatiu de les actuacions policials.

El fill de la part reclamant també manifesta que la seva mare li ha manifestat que hi havia una gravació, en la qual es podria veure si el bitllet amb què es va pagar era de 10 € o de 50 €, i afegeix que el voldria veure o tenir una foto física de l'entrega del bitllet".

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents

FONAMENTS

I. 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 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.

II. 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.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què 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 arbitral, era prova fonamental l'acarament de les dues parts processals (que no han comparegut a l'acte de l'audiència), atès l'objecte personalíssim de les actuacions de les dues parts en la present controvèrsia, i, atesa la seguretat de cadascuna d'elles en l'import entregat i rebut, així com en la possible existència de la gravació esmentada, en el cas de poder-se aportar, poder determinar amb exactitud la finalitat prevista en les presents actuacions arbitral.

No és un fet controvertit en les presents actuacions arbitral que es va sol·licitar la presència del Mossos d'Esquadra a l'establiment, i ha manifestat la part reclamada l'existència de la gravació als efectes de provar la presència policial, sense que consti l'hora de la seva assistència i el contingut de l'atestat policial, d'haver-se realitzat.

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan Arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c), del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables per al coneixement del conflicte.

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

LAUDE 44/2020

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir unes arracades d'or que li varen lliurar defectuoses, afegint que no les ha utilitzat ni manipulat. La part reclamant sol·licita que es procedeixi a efectuar el canvi del producte. La part reclamada manifesta que les arracades es varen lliurar en bon estat, afegint que les arracades tenen diverses marques, degut al mal ús, afegint que no es tracta d'un defecte de fàbrica. La part reclamada manifesta que les arracades no es poden arreglar, que se n'ha de fer unes de noves, oferint a la part reclamant unes noves arracades per un import de 35€.

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

FETS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que va adquirir unes arracades d'or, a la part reclamada, afegint que al treure-les de l'embolcall, varen detectar que estaven defectuoses.

També manifesta que es van personar al establiment de la part reclamada per exposar-los la problemàtica descrita, per mirar de trobar una solució a l'assumpte plantejat, afegint que la resposta que van rebre des de l'establiment reclamat va ser que no existia cap mena de desperfecte en les peces descrites, si no que les mateixes es van malmetre degut a un mal ús; cosa que la part reclamant nega, argumentant que no les ha manipulat. Per acabar assenyalen que la solució que els ofereixen des de la firma reclamada és que es facin càrrec del cost de la reparació de les peces.

La part reclamant aporta còpia de la factura i fotografia de l'objecte controvertit, còpia de l'escrit de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics. La part reclamant sol·licita que es procedeixi a efectuar el canvi del producte.

La part reclamada, manifesta que la part reclamant va adquirir unes arracades en bon estat, passant a remarcar que en l'apartat d'observacions de l'establiment, es va assenyalat que «el client acudeix a la botiga amb unes criolles, observant que tenen diverses marques, degut al mal ús que li ha donat el client», afegint que, en la seva opinió, no es tracta d'un defecte de fàbrica.

La part reclamada manifesta que les arracades no es poden arreglar, que se n'ha de fer unes de noves, oferint a la part reclamant unes noves arracades per un import de 35€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), i es van citar ambdues parts per a la dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut, la part reclamant, i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...). També hi és present el senyor (...).

Comença l'acte de la vista oral amb la intervenció del president, presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la



controvèrsia i ha transcorregut com a continuació es transcriu:

La part reclamant manifesta que el seu germà (...), va ser qui va fer la compra i qui va tenir els contactes amb la part reclamada, afegint que va ser una adquisició per regalar-li en el seu 40 aniversari.

A requeriment del Òrgan arbitral, la part reclamant mostra les arracades, de la que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i les examina; afegint que no les va poder posar, que es van trencar, amb les gomes que portaven i que es van quedar amb la forma que es mostren, que no són de qualitat, que si es toquen es trenquen, afegint que en porta unes semblants de fa molts anys, més de 25 anys.

La part reclamada manifesta que les arracades no es poden arreglar, que se n'ha de fer unes de noves, oferint a la part reclamant unes noves arracades per un import de 35€, i devolució de les que són objecte de controvèrsia.

La part reclamada manifesta que les arracades no són massisses, sinó tindrien un altre preu, afegint que les caixes estan pensades per evitar el que ha passat, i que les dependents tenen l'obligació d'ensenyar-les abans de embolicar-les, que es veu clar el funcionament; afegint que no es tracta d'un defecte de fabricació, que és degut a un mal ús, manifestant que com a representant legal de l'empresa té una perícia de 20 anys, mostrant a l'Òrgan arbitral unes arracades noves iguals, les obre i manipula, afegint que no tenen cap problema, que es podria estirar fort.

A requeriment del Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no accepta l'ofertament.

El germà de la part reclamant manifesta, que tenen unes de mostra, que toquen les

del mostrador i que després porten la caixa, l'obren i les ensenyen, afegint que la goma les tapava.

La part reclamant manifesta que no les va poder utilitzar, reiterant que no accepta l'ofertament, afegint que eren clients habituals de la part reclamada, i que demana la devolució de l'import abonat o el canvi de les arracades.

La part reclamada manifesta que el cost és de 3,5€/gram, que només pesen 1,3 grams, que per motiu no es poden arreglar perquè són molt fines, malgrat el que manifesta la reclamant que li van dir en una altra botiga.

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent d'interpretar-se les lleis de la forma mes favorable

per a la efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

III. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó mes aviat atènyer-se 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 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 la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si la anomalia de les arracades, ha estat degut a la no conformitat del producte, o al seu mal ús, fet que cal posar en relació a la data d'adquisició del mateix, i les manifestacions realitzades per la part reclamada, a l'apartat 6 del full de reclamació, de tractar-se d'un mal ús, i que no es tracta d'un defecte de fàbrica.

En l'acte de l'audiència, la part reclamada ha manifestat que les dependents tenen l'obligació d'ensenyar-les abans de embolicar-lo, fet que cal posar en relació a allò manifestat per la part reclamant, en el sentit que es tenen

unes arracades de mostra, que es toquen i mostren les peces del mostrador i que després porten la caixa, l'obren i les ensenyen, fets que cal posar en relació a que no consta cap informe del fabricant, així com que la decisió del consumidor que s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany. S'ha d'evitar induir a error al consumidor sobre un producte concret del qual desconeix les seves característiques i del qual serà necessari informar correctament sobre el seu funcionament correcte i al efectes d'evitar un mal ús, sense que consti a les actuacions cap manifestació de la persona que va rebre i informar a la part reclamant.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de la documentació aportada a l'acte de l'audiència, i atenent a les alegacions formulades i documentació que obra a l'expedient, 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, reconeixent el dret de la part reclamant a que li siguin canviades per la part reclamada, les arracades objecte de la present controvèrsia, i sense abonar cap import per aquest concepte. La part reclamant ha de retornar les arracades objecte de controvèrsia a la part reclamada.

JACCB



ALTRA
INFORMACIÓ



He tingut un problema... Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona directament o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui contra un empresari, botiguer o professional.

On puc anar a reclamar?

A la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, Ronda Sant Pau, 43-45, 2a planta.

Quina documentació necessito per fer una sol·licitud d'arbitratge?

La Junta Arbitral de Consum disposa d'un model de sol·licitud d'arbitratge. No obstant pot presentar també un escrit breu en que plantegi la controvèrsia sorgida entre les parts i adjunti tota la documentació que es refereixi al tema.

Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge de consum, que presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, mitjançant els diferents òrgans arbitral, que actuen amb total imparcialitat i 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.

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?

No necessita un lletrat.

Necessito un advocat per comparèixer a la vista una vegada l'empresa reclamada ha acceptat l'arbitratge?

Tampoc necessita un lletrat. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

No puc comparèixer a la vista. Què puc fer?

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista 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.

Quant de temps triga l'Òrgan Arbitral a dictar el laude?

El termini per dictar el laude és de sis mesos des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. Aquest termini podrà ser ampliat per un període no superior a dos mesos.

Què és un laude arbitral?

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, essent d'obligat compliment per les dues parts i produint efectes de cosa jutjada.

Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?

No es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia, únicament es pot demanar correcció de qualsevol errada de càlcul, de còpia tipogràfica o similar, o l'aclariment d'algun punt o part concreta del laude. Quant a possibles defectes o vicis de tramitació o procediment, hi cap acció d'anul·lació davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Els motius pels quals es pot interposar aquesta acció són taxats en la Llei d'Arbitratge. El laude és executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

Si l'altra part no compleix el laude, què puc fer?

Ho ha de comunicar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, que farà un escrit recordatori amb l'obligació del compliment del laude dictat. En el cas que persisteixi en l'incompliment del laude, haurà d'instar la seva execució per via jurisdiccional davant el Jutjat de 1^a. Instància de la seva localitat i sol·licitar prèviament a la Junta Arbitral, per escrit, una certificació de les actuacions.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45 2a pl.
08015 Barcelona
Tel. 93 402 33 44
junta-arbitral@bcn.cat
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>



HORARI

Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00 h*.

* Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia.

1 maig – 30 setembre

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Període de Nadal

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Agost

Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

TRANSPORT



Metro



Poble Sec, Paral·lel



Sant Antoni



Autobusos

L-55, D20, D50, H14, H16, V11



Tren-RENFE i FGC (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya)
Pl. Catalunya



Bicing

427 Ronda Sant Pau

15. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

AIGÜES

AUTOMÒBILS

CALÇAT

CENTRES ESPORTIUS

ELECTRICITAT

ELECTRODOMÈSTICS

ELECTRÒNICA

ENSENYAMENT

ESPECTACLES

GARATGES

HABITATGES

JOIERS I RELLOTGERS

MOBILITAT PERSONAL

MOBLES

OBRES I REFORMES

ÒPTICA

RESTAURACIÓ

SANITAT

SERVEIS POSTALS

SUBMINISTRAMENTS D'ELECTRICITAT

TALLERS I REPARACIÓ VEHICLES

TELEFONIA

TINTORERIES



ALCALDIA

Ada Colau Ballano

REGIDORA DE COMERÇ, MERCATS, CONSUM, RÉGIM INTERN I HISENDA

Montserrat Ballarín Espuña

GERÈNCIA MUNICIPAL GERÈNCIA D'ÀREA D'ECONOMIA, RECURSOS I PROMOCIÓ ECONÒMICA

Albert Dalmau Miranda

GERÈNCIA DE RECURSOS

Agustí Abelaira Dapena

PRESIDENT JUNTA ARBITRAL

Gaietà Sala i Prat

SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL

José Luis Velasco Corderi

EQUIP HUMÀ

Yolanda Lanau Gozalves

Ramon Pujades Clemente

Tània Ramírez Camps

Josep Romero Aznar

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcazar

EDICIÓ

Ajuntament de Barcelona
Gerència d'Economia, Recursos
i Promoció Econòmica
Gerència de Recursos
Junta Arbitral de Consum de Barcelona

www.juntarbitral.bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

DISSENY GRÀFIC

Motive Disseny i Comunicació

MAQUETACIÓ

Direcció de Serveis Editorials

DIPÒSIT LEGAL

B-11.879-2021



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed/ca>



**Ajuntament
de Barcelona**