

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2018



JACCB



Ajuntament  
de Barcelona





JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2018



Ajuntament  
de Barcelona





La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, instituïda per l'Ajuntament l'any 1993 i recollida a la Carta Municipal de Barcelona, ha fet un llarg camí com a òrgan especialitzat de l'organització municipal amb la finalitat d'administrar el sistema arbitral de consum en l'àmbit territorial del municipi.


Barcelona i el seu Ajuntament constaten amb satisfacció la feina feta per la Junta Arbitral de la ciutat, any rere any, acumulant experiència, perfeccionant els procediments i, en particular, la seva projecció i prestigi aconseguits a l'hora d'intentar –i aconseguir-ho– trobar l'equilibri entre els dos pols humans que conformen el complex món del consum.

El paper mitjancer i decisor de la Junta Arbitral de Consum, configurat com un sistema extrajudicial eficaç per resoldre de manera voluntària, executiva, senzilla, ràpida i econòmica, les reclamacions que puguin produir-se entre persones consumidores i empresaris, mira cap al futur i pretén ser un important instrument per difondre un clima de concòrdia, d'entesa i d'avinença. L'objectiu de la Junta és renovar, restablir i afinar les relacions entre tots els protagonistes d'aquest ampli ventall del sector econòmic que representen les relacions de consum.

En el seu recorregut, les reclamacions passen per moltes fases: informació, mediació, trasllat a arbitratge, notificacions, citacions, i, finalment, l'audiència de les parts i l'emissió del laude, resolucions arbitrals que són el resultat final del camí que segueix una reclamació no atesa, basada en l'equitat, o en dret, posant final a l'activitat d'arbitratge institucional de proximitat.

I no podem dubtar que, en aquesta nova etapa caracteritzada per un fort creixement del comerç electrònic, resultat de les noves tecnologies, i les plataformes digitals en les anomenades economies col·laboratives, la Junta Arbitral de Consum municipal efectua una aposta decisiva per una justícia de proximitat, impulsant amb caràcter previ el diàleg mitjançant processos de mediació i conciliació, que promoguin també aquest nou model de consum responsable, conscient, crític, just, ètic i solidari.

El treball efectuat per la Junta Arbitral de Barcelona representa per a la nostra Administració Municipal un al·licient i un incentiu per potenciar la constant millora i l'eficàcia dels serveis i la correlativa atenció als ciutadans usuaris del Sistema Arbitral, amb el repte



de superar, en un nou esforç, les fites proposades per als propers anys, potenciant de forma decidida les adhesions empresarials i professionals al sistema arbitral de consum, com una eina útil i de projecció del comerç de la ciutat.

Els laudes són el resultat final del camí que segueix una reclamació no atesa per l'empresa. Els àrbitres són els que posen fi a la controvèrsia, resolent les diferències derivades de les relacions entre els consumidors i usuaris, d'una part, i els comerciants, industrials i empreses de serveis, de l'altra. La Junta posa a l'abast de tota la ciutadania aquesta justícia sectorial de proximitat, actua des de la imparcialitat, la independència i l'objectivitat, i intenta trobar la solució més adequada a la controvèrsia plantejada.

## **GERARDO PISARELLO**

Primer Tinent d'Alcaldia



1. CARTA MUNICIPAL .....	9	11. ÍNDEX DE LAUDES .....	35
2. REIAL DECRET 231/2008 .....	10	ACCESSORIS .....	37
3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM .....	13	AIGÜES .....	42
3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM .....	15	AUTOMÒBILS .....	46
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE .....	16	CALÇAT .....	50
3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM .....	17	CENTRES ESPORTIUS .....	53
3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB .....	17	CORREUS .....	59
3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE? .....	18	ELECTRODOMÈSTICS .....	67
4. ADHESIONS D'EMPRESSES .....	20	ELECTRÒNICA .....	72
ADHESIONS 2018 JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA .....	21	ENSENYAMENT .....	82
5. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS .....	25	ESTÈTICA .....	91
PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS .....	25	HOTELS .....	100
6. SECTORS AMB MÉS RECLAMANTS .....	26	JOIERS I RELLOTGERS .....	103
7. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC .....	27	MOBLES .....	107
8. INDICADORS ATENCIÓ USUARIS .....	28	OBRES I REFORMES .....	121
9. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES .....	29	ÒPTICA .....	124
RESUM AUDIÈNCIES .....	29	TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES .....	127
10. LAUDES ANY 2018 .....	31	TELEFONIA .....	131
		TÈXTIL .....	149
		TINTORERIES .....	152
		VIATGES .....	156
		ALTRES SECTORS .....	160
		12. PREGUNTES FREQUENTS .....	165
		13. ON SOM .....	167
		14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE .....	168
		15. EQUIP .....	169







La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, òrgan especialitzat de l'organització municipal, té la finalitat d'administrar el sistema arbitral de consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona, com a justícia alternativa, i compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, mitjançant l'impuls, la investigació i la resolució d'ofici de totes les reclamacions que li siguin sotmeses. La seva actuació se supedita a les lleis reguladores de la defensa 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. Articles 132 i 133.
- 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.

## 2. REIAL DECRET 231/2008

Publicat al BOE núm. 48, de 25 de febrer de 2008,  
pàgines 11072 a 11086 (15 pàg.)  
Departament: Ministeri de la Presidència  
Referència: BOE-A-2008-3527  
Articles: 24 a 32

### ARTICLE 24. CONVENI ARBITRAL

1. El conveni arbitral, que pot adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte o acord independent de les parts, ha d'expressar la voluntat de les parts de resoldre a través del Sistema Arbitral de Consum les controvèrsies que puguin sorgir o hagin sorgit en una relació jurídica de consum.

El conveni arbitral ha de constar per escrit, en un document signat per les parts o en un intercanvi de cartes, telegrames, tèlex, fax o altres mitjans de comunicació electrònica que permetin tenir constància de l'acord, i es considera complert aquest requisit quan el conveni arbitral consti i sigui accessible per a la seva ulterior consulta en suport electrònic, òptic o d'un altre tipus.

2. Quan hi hagi oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, el conveni arbitral ha d'estar vàlidament formalitzat per la mera presentació de la sol·licitud, sempre que coincideixi amb l'àmbit de l'oferta.

3. Igualment, s'entén vàlidament formalitzat el conveni arbitral per la mera presentació de la sol·licitud si consta acreditat que aquesta es formalitza durant el temps en el qual l'empresa o professional utilitza el distintiu públic d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, fins i tot quan manqui del dret a

aquest ús de conformitat amb allò que preveu aquesta norma.

4. En cas que no consti l'existència de conveni arbitral en qualsevol de les formes assenyalades en els apartats precedents, la Junta Arbitral de Consum, un cop rebuda una sol·licitud d'arbitratge, ha de donar trasllat al reclamat per a la seva acceptació, conforme al que preveu l'article 37.3, apartat b.

### ARTICLE 25. OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

1. Les empreses o professionals poden formular per escrit, per via electrònica a través del procediment que preveu el capítol V, secció 1a, o en qualsevol altre suport que permeti tenir constància de la presentació i de la seva autenticitat, una oferta unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum que ha de tenir caràcter públic.

En l'oferta pública d'adhesió s'ha d'expressar si s'opta perquè l'arbitratge es resolgui en dret o en equitat, així com, si escau, el termini de validesa de l'oferta i si s'accepta la mediació prèvia al coneixement del conflicte pels òrgans arbitral. En el supòsit que no consti qualsevol d'aquests aspectes, l'oferta s'ha d'entendre realitzada en equitat, per un temps indefinit i amb acceptació de la mediació prèvia.

2. L'oferta pública d'adhesió és única i s'entén realitzada a tot el Sistema Arbitral de Consum.

3. Als efectes del que disposa aquest capítol no es consideren ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum les que tinguin caràcter temporal, sempre que l'adhesió es faci per un període no inferior a un any, o les que limitin l'adhesió a les juntes arbitral de consum corresponents al territori en el qual l'empresa o el professional dugui a terme principalment la seva activitat.

En tot cas, s'entén que l'empresa o el 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 l'esmentat àmbit territorial.

Tampoc es considera oferta pública d'adhesió limitada la que condicioni el coneixement del conflicte a través del Sistema Arbitral de Consum a la presentació prèvia de la reclamació davant els mecanismes de solució de conflictes habilitats per l'empresa o professional, sempre que el recurs a aquests mecanismes sigui gratuït i es presti informació sobre la seva existència i manera d'accedir-hi en la informació precontractual i en el contracte.

4. L'oferta pública d'adhesió, sigui total o limitada, així com la seva denúncia, l'ha de fer el representant legal de l'empresa o professional amb poder de disposició, amb l'acord previ, si escau, de l'òrgan de govern corresponent.

#### **ARTICLE 26. OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ LIMITADA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

Es poden admetre ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum, en particular, en sectors que presentin un important nombre de consultes i reclamacions o en els que no hi hagi prou implantació del sistema, amb l'informe previ preceptiu de la Comissió de les Junes Arbitrals de Consum. L'informe negatiu a l'admissió de l'oferta pública d'adhesió limitada ha de ser, a més, vinculant per a la Junta Arbitral de Consum.

#### **ARTICLE 27. COMPETÈNCIA TERRITORIAL PER EMETRE RESOLUCIÓ SOBRE LES OFERTES PÚBLIQUES D'ADHESIÓ**

1. És competent per conèixer les ofertes públiques d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum la Junta Arbitral corresponent a l'àmbit territorial en el qual l'empresa o professional desenvolupi principalment la seva activitat. Si en l'àmbit territorial en el qual l'empresa o professional du a terme principalment la seva activitat hi ha diverses juntes arbitrals, és competent la Junta Arbitral d'àmbit territorial superior.

2. La Junta Arbitral de Consum davant la qual s'ha presentat l'oferta pública d'adhesió l'ha de traslladar a la Junta Arbitral competent per emetre resolució en un termini màxim de deu dies.

3. La Junta Arbitral de Consum ha de notificar a la Comissió de les Junes Arbitrals de Consum la resolució que adopti en la tramitació de les ofertes públiques d'adhesió limitada al Sistema Arbitral de Consum.

#### **ARTICLE 28. DISTINTIU D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

1. El president de la Junta Arbitral de Consum competent per conèixer l'oferta pública d'adhesió ha d'emetre una resolució motivada sobre la seva acceptació o rebuig i, en cas d'acceptar-la, ha d'atorgar a l'empresa o professional el distintiu oficial que figura a l'annex I.

2. La resolució en la qual s'acordi l'admissió d'una oferta pública d'adhesió limitada ha de contenir un pronunciament exprés sobre la procedència d'atorgar el distintiu que preveu l'annex II, en el qual consti explícitament i de forma clara que es tracta d'una oferta limitada. En tot cas, atenent el contingut de la limitació, el president de la Junta Arbitral pot acceptar l'oferta pública d'adhesió limitada, i negar el dret a utilitzar el distintiu oficial.

3. El distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum pot figurar en castellà o en les altres llengües cooficials

de l'Estat en les respectives comunitats autònomes on s'utilitzi.

4. Les empreses o professionals adherits al Sistema Arbitral de Consum poden utilitzar en les seves comunicacions comercials el distintiu oficial concedit. En el cas d'ofertes públiques d'adhesió limitada, les comunicacions comercials en les quals s'utilitzi el distintiu oficial concedit han de posar a disposició del consumidor la manera d'accedir a la informació sobre l'àmbit de l'oferta d'adhesió realitzada.

5. La concessió del distintiu públic d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum i la seva retirada s'ha de publicar en el diari oficial que correspongui a l'àmbit territorial de la Junta Arbitral de Consum competent per adoptar les respectives resolucions.

#### **ARTICLE 29. DENÚNCIA DE L'OFERTA PÚBLICA D'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

1. Les empreses o professionals que hagin realitzat l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum poden denunciar l'esmentada oferta davant la Junta Arbitral de Consum competent conforme al que preveu l'article 27, per escrit, per via electrònica a través del procediment que preveu el capítol V, secció 1a, o en qualsevol suport que permeti tenir constància de la denúncia i de la seva autenticitat. Des de la data en què es produeixi la comunicació de la denúncia a la Junta

Arbitral competent l'empresa o professional perd el dret a usar el distintiu oficial.

Si incomplint el que preveu el paràgraf anterior, l'empresa o el professional continua utilitzant el distintiu, s'entenen vàlidament formalitzats els convenis arbitrals en els quals concorren les circumstàncies que preveu l'article 24.3.

2. La denúncia té efectes a partir dels 30 dies naturals de la seva comunicació a la Junta Arbitral, llevat que en l'oferta pública d'adhesió es prevegi un termini diferent o en la denúncia s'estableixi un termini més gran.

3. La denúncia no afecta els convenis arbitrals vàlidament formalitzats amb anterioritat a la data en què aquesta hagi de tenir efecte.

### **ARTICLE 30. RETIRADA DEL DISTINTIU D'EMPRESA ADHERIDA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

1. Es perd el dret a l'ús del distintiu d'empresa adherida i, si escau, s'ha de procedir a la baixa en el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum per les causes següents:

- Expiració del termini per al qual es va realitzar l'oferta pública d'adhesió o denúncia de l'esmentada oferta, conforme al que preveu l'article anterior.
- Utilització fraudulenta o enganyosa del distintiu.
- Incompliment reiterat dels laudes.

d) Reiterades infraccions qualificades de greus o molt greus en matèria de protecció al consumidor i usuari, sancionades, amb caràcter ferm, per les administracions públiques competents.

e) Realització de pràctiques, constatades per les administracions públiques competents en matèria de protecció al consumidor i usuari, que lesionin greument els drets i interessos legítims dels consumidors i usuaris.

2. El president de la Junta Arbitral que hagi concedit el distintiu oficial, amb l'audiència prèvia de l'empresa o professional, ha de dictar resolució motivada de retirada del distintiu d'adhesió i, si escau, de baixa en el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, excepte en els supòsits que preveu la lletra a) de l'apartat anterior, en el qual no és necessària la motivació.

3. La retirada del distintiu determina la pèrdua del dret de les empreses i professionals al seu ús en qualsevol activitat o comunicació.

### **ARTICLE 31. REGISTRE PÚBLIC D'EMPRESES ADHERIDES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

1. Es crea el registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, que ha de gestionar l'Institut Nacional de Consum.

2. A través del procediment normalitzat que s'habiliti, les juntes arbitrals de consum han de

notificar al registre les ofertes públiques d'adhesió o la seva denúncia, així com els acords de concessió o retirada del distintiu d'empreses adherides i qualsevol modificació coneguda que afecti les dades d'aquestes empreses o professionals.

3. El registre ha de comunicar a totes les juntes arbitrals i a les seves delegacions de forma immediata i en tot cas, en un termini que no ha d'excedir els cinc dies, les modificacions registrals produïdes.

4. L'Institut Nacional de Consum i les juntes arbitrals de consum han de facilitar l'accés a la informació del registre públic d'empreses adherides al Sistema Arbitral de Consum, que té caràcter públic, de forma ràpida i gratuïta, especialment per via electrònica.

### **ARTICLE 32. FOMENT DE L'ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM**

1. Les administracions públiques han d'instar les empreses o entitats pertanyents al sector públic o les concessionàries que comercialitzin béns o serveis destinats a consumidors o usuaris en règim de dret privat, a presentar oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.

2. Les administracions públiques poden establir incentius en l'àmbit de les seves competències per a les empreses o professionals, que facilitin l'accés a la justícia de consumidors i usuaris, mitjançant l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.



### LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM


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

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

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

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

La Junta Arbitral de Consum és un instrument que té com a finalitat atendre i resoldre, amb caràcter vinculant i executiu per ambdues parts, les queixes i reclamacions 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 tal que una reclamació pugui ser tramitada per la Junta Arbitral, és necessari, abans de tot, que la part reclamada (comerciant, industrial, fabricant o prestador del servei) accepti sotmetre's al Sistema Arbitral. La pràctica demostra que són molts els sectors empresarials que se sotmeten al Sistema Arbitral com a instrument de resolució de controvèrsies en matèria de consum. Les raons són òbvies, l'empresari o comerciant que es mostra disposat a sotmetre's al Sistema Arbitral aconsegueix atraure la confiança dels seus clients en garantir-los la ràpida solució de qualsevol problema que es pugui plantejar.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

El concepte «consumidor» i «empresari», per poder reclamar i ser reclamat, 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 consumidor aquella persona física o jurídica que és el destinatari final dels serveis, béns i/o activitats, i considerem empresari aquell qui actua amb una finalitat empresarial o professional.

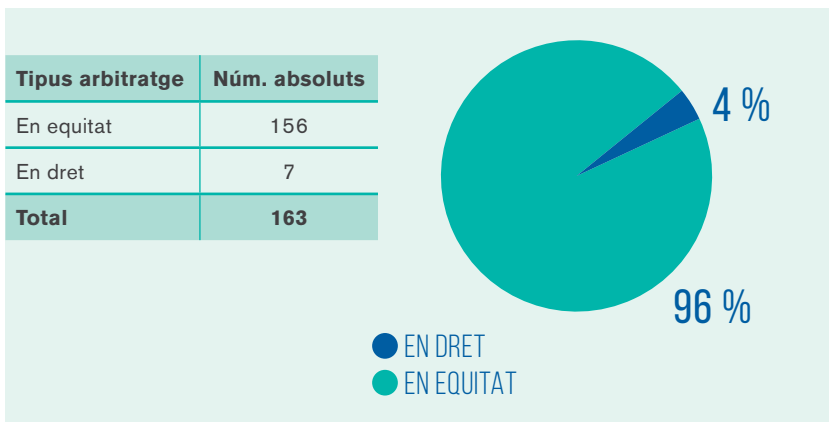
### 3.2. TIPUS D'ARBITRATGE

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

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

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

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







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

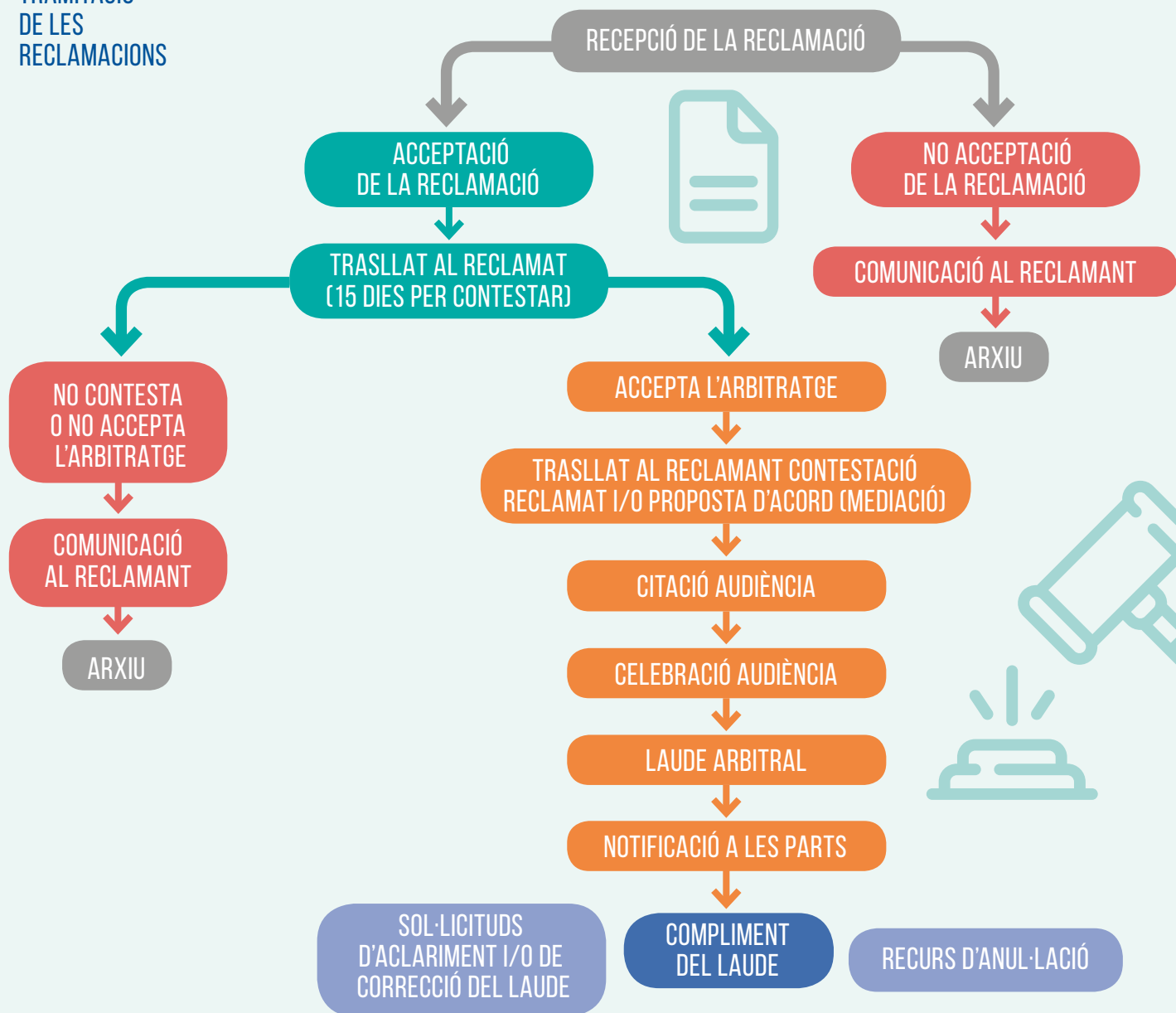
Tanmateix, totes les empreses, els establiments comercials i els professionals que desenvolupin activitats a la ciutat de Barcelona poden adherir-se al Sistema Arbitral de Consum; aquest és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers els seus clients.

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

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

1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona des del web de la Junta Arbitral de Consum, presencialment a les seves oficines o mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada.
3. Si l'empresa reclamada està adherida al Sistema Arbitral de Consum o ha acceptat l'arbitratge, es designa l'òrgan arbitral. Si la quantia controvertida és inferior a 300 euros i l'assumpte no és complex, resoldrà l'arbitratge l'òrgan unipersonal, d'entre els àrbitres nomenats per l'Ajuntament de Barcelona. Per la resta de supòsits, es designarà un Col·legi Arbitral, format per 3 àrbitres: un representant dels consumidors, un representant del sector empresarial implicat i el president o la presidenta del Col·legi Arbitral nomenat per l'Ajuntament de Barcelona. Els àrbitres que es designin actuaran amb total independència, imparcialitat i confidencialitat.
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. ADHESIONS D'EMPRESES

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 es pot col·locar en un lloc destacat de l'establiment i es pot usar en la publicitat, les factures i la documentació de l'empresa.

Les empreses adherides aconseguen la confiança del consumidor perquè els 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, persona consumidora o usuària, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor o proveïdora que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.



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

## ADHESIONS 2018 JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

ADMINISTRACIÓ DE FINQUES NONELL I MATEU, S.L. HIPERFINCAS, SL (COMPRARCASA HIPERFINCAS)	Habitatge	2
FLAMMA TEA, S.L. (LLIBRERIA SANTOS OCHOA) GAMESTASY, SL. (CEX GRAN DE GRÀCIA)	Comerç	2
STOCKSTEXTILES	Comerç-Tèxtil	1
<b>Total</b>		<b>5</b>

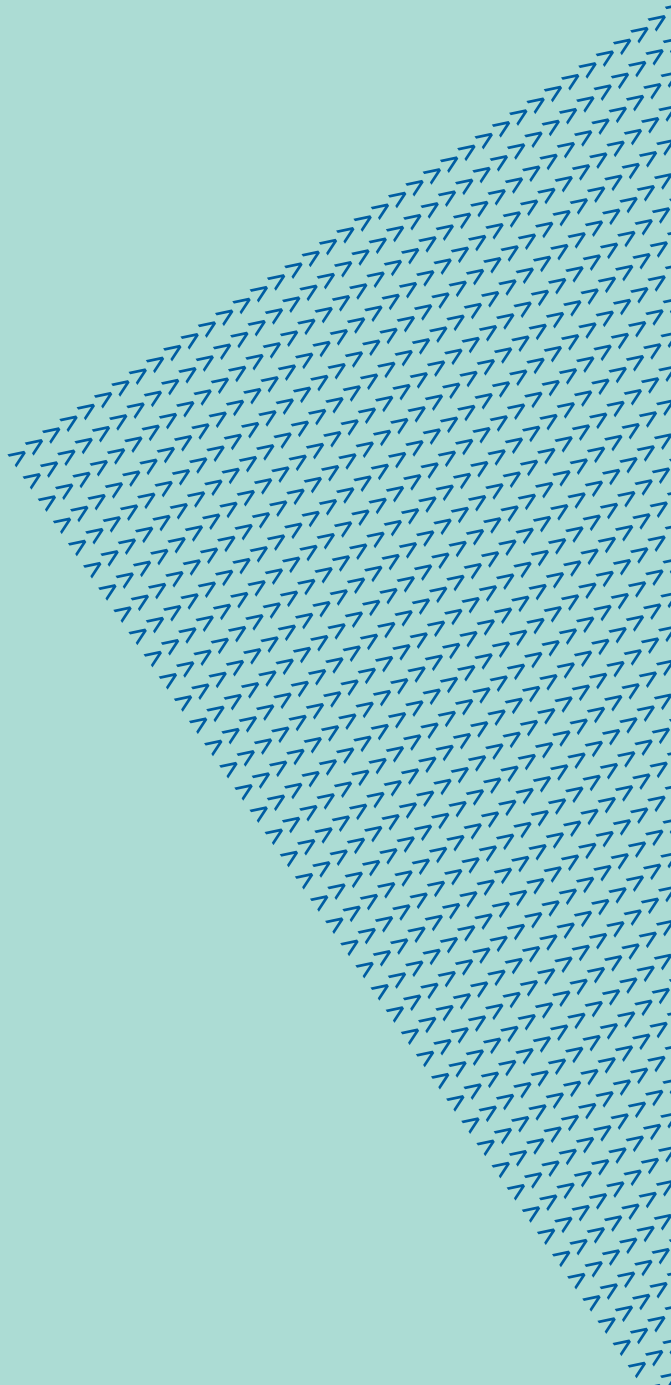
**JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA**

ESTABLIMENT  
ADHERIT

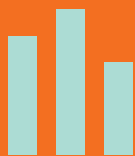


ARBITRATGE  
DE CONSUM

Ajuntament  de Barcelona



# JACB



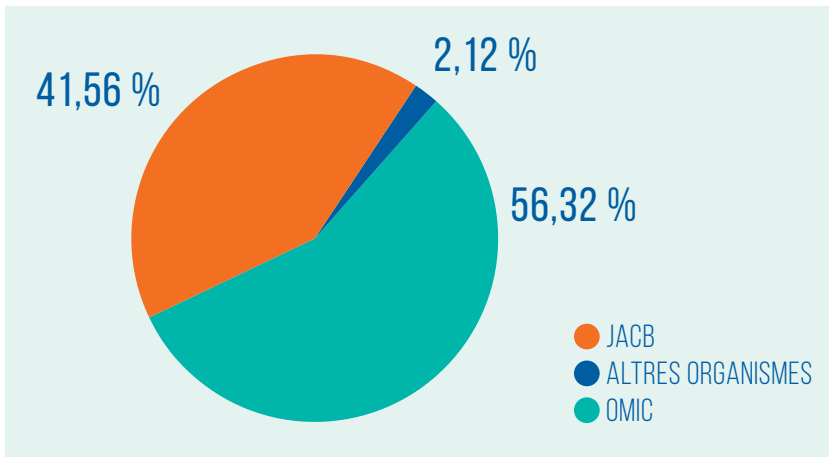
DADES  
ESTADÍSTIQUES



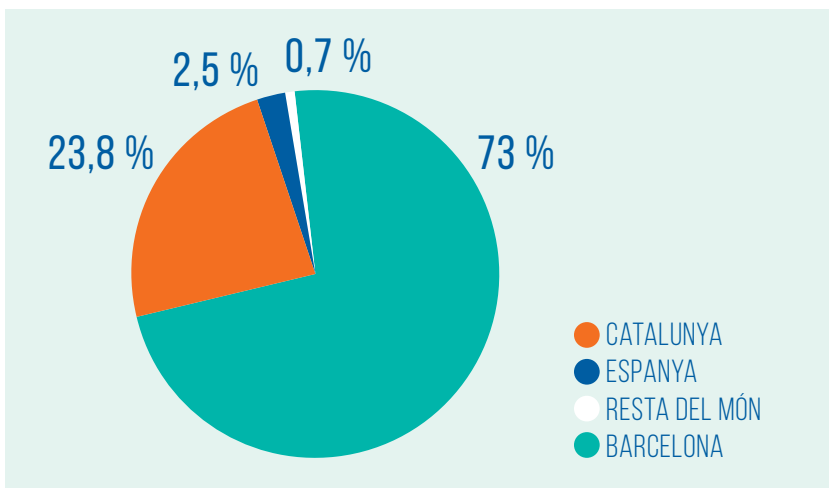
## 5. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS



De les 1.227 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 691 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 510 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, sigui presencialment o via telemàtica i, per últim, 26 han estat traslladades per altres organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions.



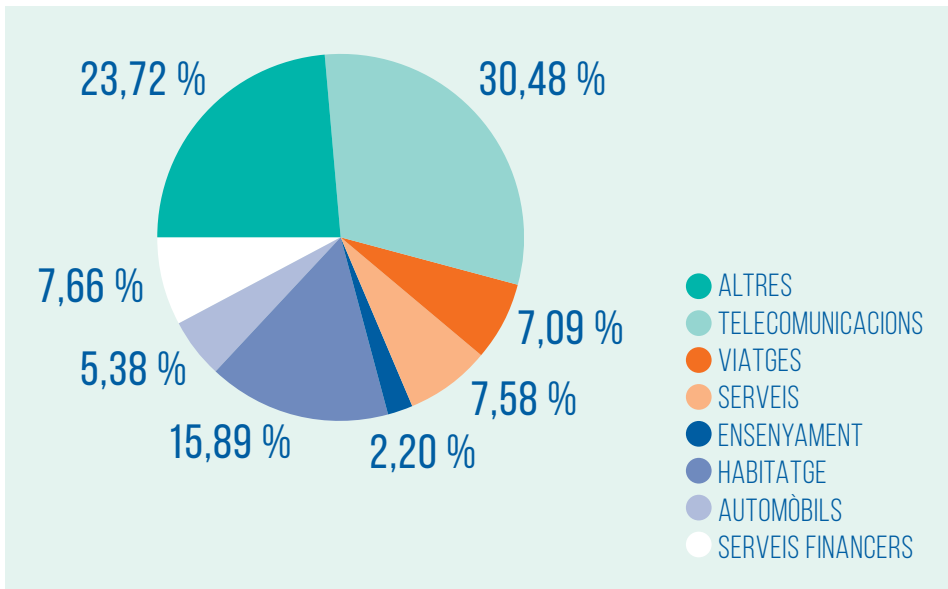
### PROCEDÈNCIA DE LES RECLAMACIONS





## 6. SECTORS AMB MÉS RECLAMANTS

De les 1.227 reclamacions o consultes, 374 han versat sobre telecomunicacions, 87 sobre viatges, 93 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 94 sobre serveis financers, 27 han tractat sobre ensenyament, 195 sobre habitatges, sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins l'habitatge, 66 sobre la compravenda de vehicles o reparacions i 291 sobre altres temes com odontòlegs, tintorereries, etc.



## 7. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC



De les 1.227 reclamacions o consultes, 374 han versat sobre telecomunicacions, 87 sobre viatges, 93 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 94 sobre serveis financers, 27 han tractat sobre ensenyament, 195 sobre habitatges, sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins l'habitatge, 66 sobre la compravenda de vehicles o reparacions i 291 sobre altres temes com odontòlegs, tintorereries, etc.

<b>PROCEDÈNCIA OMIC</b>			<b>691</b>
ARXIVATS			<b>490</b>
	No acceptació arbitratge	330	
	Conciliació	98	
	Per no subsanació	1	
	Laude	24	
	Desistiment	33	
	Altres	4	
PENDENT VISTA (amb dia assenyalat)			<b>0</b>
	Àrbitre únic		
	Col·legi arbitral		
PENDENT VISTA (sense dia assenyalat)			<b>142</b>
	Àrbitre únic	49	
	Col·legi arbitral	93	
INADMISSIÓ			<b>6</b>
PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ			<b>0</b>
NO ADHERITS, EMPRESA NO HA CONTESTAT			<b>6</b>
EN TRAMITACIÓ			<b>47</b>

## 8. INDICADORS ATENCIÓ USUARIS

<b>Matí</b>		<b>Tarda</b>		<b>Total</b>
Presencial	1.462	Presencial	20	<b>1.482</b>
Telefònica	2.331	Telefònica	95	<b>2.426</b>
Total matí	3.793	Total tarda	115	

## 9. 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 de l'expedient a ambdues parts per convocar l'acte d'audiència per tal que puguin comparèixer les persones físiques per elles mateixes i les persones jurídiques i comunitats de béns mitjançant els seus representants legals.

A l'acte d'audiència les parts poden comparèixer, sense que sigui preceptiu, acompanyats d'assessors tècnics, així com presentar les al·legacions, proves i 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 AUDIÈNCIES

AUDIÈNCIES PER MESOS	2013	2014	2016	2017	2018	Total
GENER			2	12		14
MARÇ				17		17
ABRIL				7		7
MAIG			1	19		20
JUNY				17		17
JULIOL		1		11	5	17
SETEMBRE				10	6	16
OCTUBRE	1			5	12	18
NOVEMBRE				12	8	20
DESEMBRE			4	14		18
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>124</b>	<b>31</b>	<b>164</b>

<b>AUDIENCIES PER MATÈRIA</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Total</b>
ALTRES SECTORS				37	12	49
AIGÜES		1	1			2
CORREUS			1	6		7
ENSENYAMENT			2	6		8
TELEFONIA	1		2	69	19	91
TINTORERIES			1	5		6
VIATGES				1		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>124</b>	<b>31</b>	<b>164</b>

<b>ÒRGAN SEGONS MATÈRIA</b>	<b>ÀRBITRE ÚNIC</b>	<b>COL·LEGI</b>	<b>Total</b>
ALTRES SECTORS	40	9	49
ENSENYAMENT		8	8
PIMECS (AIGUES, CORREUS I VIATGES)	7	3	10
TINTORERIES		6	6
TELEFONIA	85	6	91
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>32</b>	<b>164</b>

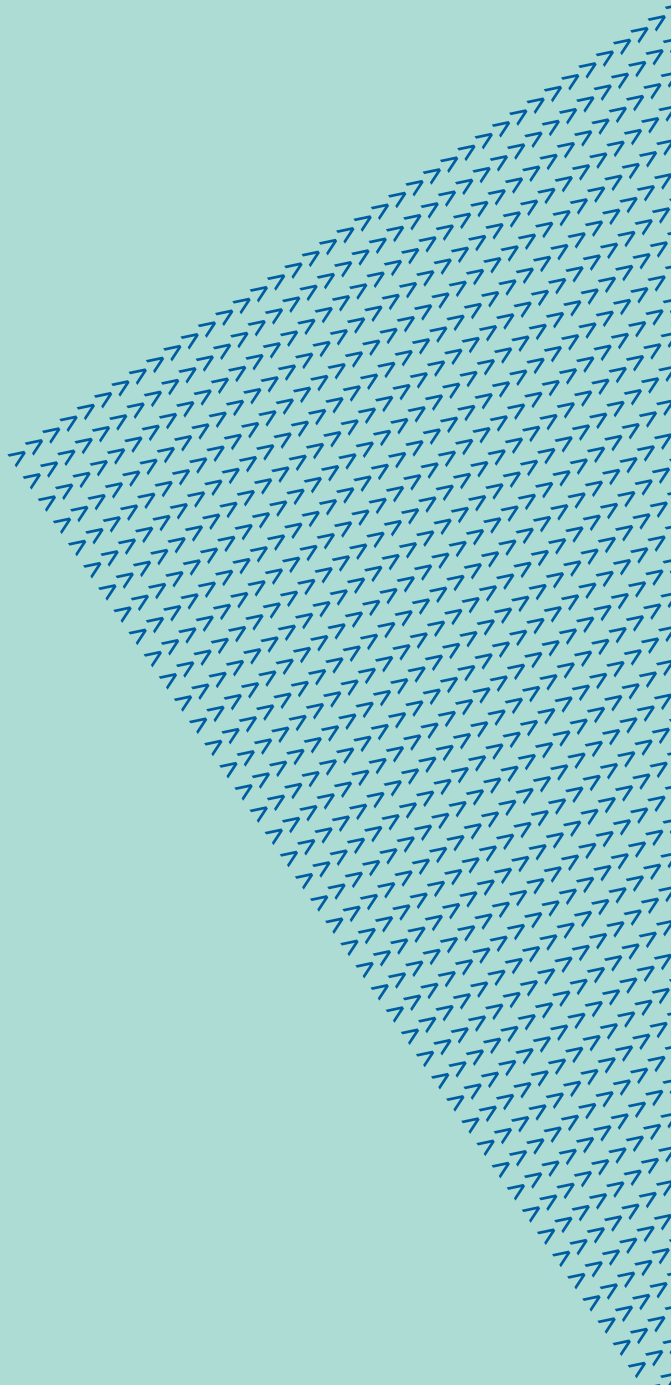
## 10. LAUDES ANY 2018



ÀRBITRE ÚNIC	132
COL-LEGI ARBITRAL	31
<b>Total</b>	<b>163</b>

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	67
DESESTIMATS	51
ESTIMATS EN PART	18
CONCILIACIONS	13
INHIBICIONS	4
FINALITZACIÓ PROCÉS	10
DESISTIMENTS	0
<b>Total</b>	<b>163</b>

MATÈRIES	LAUDES
ACCESORIS	5
AIGÜES	2
AUTOMÒBILS	1
CALÇAT	1
CENTRES ESPORTIUS	2
CORREUS	7
ELECTRODOMÈSTICS	6
ELECTRÒNICA	7
ENSENYAMENT	8
ESTÈTICA	3
HOTELS	2
MOBLES	4
REFORMES	2
TALLERS	1
TELEFONIA	97
TÈXTIL	4
TINTORERIA	6
VIATGES	1
ALTRES SECTORS	4
<b>Total</b>	<b>163</b>



# JACCB



RECUILL DE  
LAUDES 2018





## 11. ÍNDEX DE LAUDES



1	ACCESSORIS	37
2	AIGÜES	42
3	AUTOMÒBILS	46
4	CALÇAT	50
5	CENTRES ESPORTIUS	53
6	CORREUS	59
7	ELECTRODOMÈSTICS	67
8	ELECTRÒNICA	72
9	ENSENYAMENT	82
10	ESTÈTICA	91
11	HOTELS	100
12	JOIERS I RELLOTGERS	103
13	MOBLES	107
14	OBRES I REFORMES	121
15	ÒPTICA	124
16	TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES	127
17	TELEFONIA	131
18	TÈXTIL	149
19	TINTORERIES	152
20	VIATGES	156
21	ALTRES SECTORS	160





## 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 desestimí 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 11 d'abril de 2017 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, qüestionà 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 en una quantitat superior.

Seguidament, en data 29 de juliol de 2017 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 (11 de maig de 2017), havia perdut la joia. El propietari de l'establiment va confirmar que la polsera havia estat fosa. Afirma que el dia següent, 30 de juliol de 2017, 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 11 d'abril de 2017.

La part reclamant es va negar a acceptar l'oferta rebuda i en data 7 d'agost de 2017 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-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 [REDACTED], formalitzat entre ambdues parts, i a les condicions establertes en el contracte, que apareixen detallades a l'apartat «clàusules aplicables en les operacions de [REDACTED]; així com a la data límit de venciment fins a la qual es reservava la peça a la part reclamant.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 3 de maig de 2018, 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 convenients 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 [REDACTED] i va anar a una joieria per vendre una polsera, però que finalment va decidir empenyorar-la. La dependenta 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 [REDACTED] 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 dependenta li va preguntar si sabia que havia de pagar uns interessos i la part reclamant va respondre dient que sí que ho sabia. La dependenta 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 7 d'agost de 2017. 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 11 de maig de 2017, 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, 11 de maig de 2017, 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 [REDACTED] 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 recla-*

*mada 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 concluda la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions 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 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.

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.- 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 11 d'abril de 2017, 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.



## RESOLUCIÓ ARBITRAL

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 contractes, 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 (11 de maig de 2017), 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 determinat són exigibles quan el dia arribi; 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 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:

**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'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que s'ha facturat un consum d'aigua de forma incorrecta, atès que s'ha constatat la inexistència de cap fuita, i sol·licita que s'esmeni l'error comès i s'adeqüi l'import de la factura al consum real produït. La part reclamada manifesta que en aquest equip de mesura en controvèrsia, 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 arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que l'empresa subministradora està facturant de forma indeguda, afegint que després de contactar amb el departament d'Atenció al Client de la companyia reclamada, tant a través de la seva pàgina web, com per via telefònica, no van saber trobar cap mena de solució a les irregularitats que s'havien presentat en el procés de facturació, i destacaven les variacions produïdes entre els mesos d'abril i agost de 2016.

També manifesta que va procedir a efectuar totes les comprovacions necessàries, demanant 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, afegint 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 desproporcionada 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 procediment de lectura i facturació per part de la companyia distribuïdora.

La part reclamant ha manifestat la seva disconformitat amb les al·legacions presentades per la part reclamada, afegint que segons l'opinió dels tècnics encarregats de dur a terme 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·lació de subministrament d'aigua, i confirma 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 2015 i el mes d'octubre de l'any 2016.

Sol·licita la devolució dels cobraments indeguts per facturació incorrecta dels mesos controvertits.

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

Data emissió factura	Lectura	Consum (m³)	Import (€)
25/08/2016	862	41	182,08
23/06/2016	821	30	102,26
25/04/2016	791	45	216,67
24/02/2016	746	26	88,04
23/12/2015	720	23	77,46
26/10/2015	697	20	60,54
25/08/2015	677	22	67,57

• En data 29 d'abril de 2016 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 8 de juny de 2016 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 cycle 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, assenyalava 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 13 de gener de 2016, 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 3 d'octubre de 2016, la part reclamant, mitjançant una visita presencial a les seves oficines, aporta còpia de la sol·licitud presentada davant del departament competent de la [REDACTED] 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 [REDACTED], per procedir, conseqüentment, 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 [REDACTED].

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 13 de desembre de 2018, 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'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.

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 arbitral.

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 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'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 se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, també s'informava que podia presentar les al·legacions i proves que estimés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

IV. En les presents actuacions arbitral consta acreditat que els mesos posteriors a desembre de l'any 2015, s'havia facturat uns imports molt superiors a l'històric 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 [REDACTED].

Aquest dictamen fou sol·licitat per la part reclamant, en data 3 d'octubre de 2016, 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 [REDACTED] 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 d'abril a octubre de l'any 2016, 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'aquest 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

146/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un component per al xassis d'un vehicle a través del portal d'internet, i que se li va lliurar una peça que no es corresponia amb el model del vehicle, ni tampoc era del color que havia demanat. Sol·licita la devolució dels diners abonats i que la part reclamada s'encarregui de retirar la peça sense càrrec del seu domicili. La part reclamada manifesta que va subministrar la peça amb les característiques i el color que es va sol·licitar i en perfecte estat, i considera que el material es troba correctament subministrat i entregat, però que ha estat modificat per la part reclamant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va efectuar la compra d'un component per al xassis d'un vehicle de la marca [REDACTED], a través del portal d'internet del qual disposa la firma reclamada, i afegeix que un cop desembalada la peça per tal de procedir a la seva instal·lació es va adonar que la peça no es corresponia amb el model del vehicle, ni tampoc era del color que havia demanat, motiu pel qual va contactar amb la firma reclamada, des d'on li contesten que no tenen disponibilitat de la peça que els sol·licitava.

També manifesta que va sol·licitar un focus per al seu vehicle com a bescanvi de la peça objecte de la present controvèrsia, però la part reclamada li va comunicar que tampoc disposava d'aquest complement per al seu

vehicle, i afegeix que, davant d'aquesta situació, va sol·licitar a la part reclamada per tal que procedís a efectuar-li la devolució de la quantitat que havia desemborsat, petició a la qual aquesta es va negar, ni tampoc li va oferir una solució raonable a la problemàtica presentada, reiterant que la peça que va rebre no es corresponia amb la que havia vist i comprat a través de la pàgina web; també manifesta, en escrit de contestació a les al·legacions presentades per la part reclamada, que no ha fet ús ni ha manipulat la peça objecte de controvèrsia.

Aporta còpia de l'albarà d'entrega-factura, amb ref. [REDACTED], emès en data 30 d'octubre de 2017 a nom del reclamant, per un import total de 65,00 € (IVA inclòs), imatge de la peça objecte de la present controvèrsia, còpia de captura de pantalla de l'anunci publicat a la pàgina web de la firma reclamada, en la qual apareixen visibles les característiques tècniques de l'article en qüestió, còpia de les diferents comunicacions intercanviades amb la firma reclamada a través del correu electrònic, còpia de la fitxa tècnica del vehicle amb data de matriculació del 14 de maig de 2004.

Sol·licita la devolució dels diners desemborsats inicialment pel producte, i efectua una quantificació de 115 € en cas que s'hagi de desfer del complement, o bé, fixa una devolució per valor de 90 €, en cas que els responsables de la firma reclamada s'encarreguin de retirar la peça objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada, mitjançant l'assistència jurídica de la lletrada [REDACTED] manifesta que la part reclamant va efectuar la comanda del material al qual es fa referència a través del portal web, motiu pel qual consideren que estava en disposició de visualitzar tant el color com l'estat de la peça en qüestió,



afegint que tal com consta en les al·legacions manifestades per la part reclamant en el seu escrit inicial, aquest va accedir a pintar la peça.

Tot seguit remarca que un cop utilitzat i manipulat el material per part del client no tenen opció de retornar l'article ni tampoc retornar l'import corresponent al mateix; afegeix que la part reclamant té l'obligació de realitzar la comanda correctament, donat que, en realitzar la mateixa a través de la web, és coneixedor de les característiques i fotografies de la peça, i remarca que la política d'empresa queda molt ben definida a través de la seva pàgina web, [REDACTED], i reproduceix el contingut de la mateixa:

«Política d'empresa:

– El pagament del material s'efectuarà contra reembors, o per transferència bancària, segons l'import i destinació.

– L'import corresponent als ports s'haurà d'abonar contra reembors, a menys que es pacti el contrari, i s'haurà d'abonar a la companyia de transports corresponent.

– En cas que es trobi una peça defectuosa, o bé error empresarial, disposa de 14 dies hàbils per procedir a la seva devolució. Es restituirà la peça per una altra en correcte funcionament i, en cas que no estiguin disponibles, es realitzarà un abonament per transferència en un temps màxim no superior als 14 dies laborables.

– En cas que la peça no correspongués per gestió del client, no procedirà devolució de la mateixa.

– Les peces electròniques no tenen garantia ni devolució.

– Disposen de garantia de funcionament, és a dir, la peça està revisada i comprovada, oferint la possibilitat de concertar una garantia adicional.»

També manifesta que va subministrar a la part reclamant un material amb les característiques i el color que aquesta havia sol·licitat i en perfecte estat, i afegeix que la sol·licitud efectuada per la part reclamant és rebutjada ja que considera que el material es troba correctament subministrat i entregat i, a més, ha estat modificat per la part reclamant.

La part reclamada també va oferir una possibilitat d'acord que consistia a recollir la peça objecte de la present controvèrsia, i un cop comprovada, i sempre que aquesta estigui en perfecte estat, procedir a retornar la quantitat de 50 €, si bé consideren que el material era correctament subministrat i entregat, i que el client l'ha modificat.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 29 de novembre de 2018, a les 11.00 hores, 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 convenients 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 amb l'absència de la part reclamada, degudament convocada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

Comença l'acte de la vista 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 a la pàgina web de l'empresa està exposada la peça de recanvi per al seu automòbil model [REDACTED], que és l'aleró que va comprar, amb les característiques detallades que figuren i el color i que és concordant amb la fotografia, tal com mostra a l'òrgan arbitral amb la impressió del portal de vendes, afegint que no va modificar la peça ni la va pintar.*

*També manifesta que quan va recollir la peça, estava treballant de professor d'autoescola i que la va deixar al darrera del cotxe, que per això no la va obrir al moment, i efectua una explicació detallada dels diferents models del cotxe [REDACTED], afegint que considera que hi ha elements suficients per determinar que la compra realitzada era molt precisa i el lliurament de la peça no es correspon amb la comanda realitzada.*

*A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que per la dimensió de l'objecte controvertit no l'ha aportat a la present audiència, però que consta en el seu poder.*

Es dona per conclosa la vista.

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

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

des per les parts, així com les manifestacions efectuades 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 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.

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.- 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.

IV. En les presents actuacions arbitrals el fet controvertit és si es va subministrar la peça de recanvi sol·licitada, o es va efectuar un error en el subministrament, i de forma subsidiària, si aquesta peça ha estat manipulada



per la part reclamant, fet que ha condicionat l'ofertament de la part reclamada, a la retirada de l'objecte controvertit i la seva avaluació.

El compliment de les obligacions s'han de realitzar de conformitat a les quals respectivament s'hagin establert, i com que es tracta d'un objecte controvertit adquirit a distància i per mitjans telemàtics, es considera que l'error en la tramesa de l'objecte controvertit ha estat ocasionat en la manipulació i enviament realitzat per la part reclamada, atesa la discordança entre els diferents models del vehicle, de conformitat a la fotografia de la peça controvertida i la fotografia de l'oferta acceptada i formalitzada mitjançant la pàgina web de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que va subministrar a la part reclamant un material amb les característiques i el color que aquesta havia sol·licitat i en perfecte estat; manifesta que l'objecte controvertit ha estat modificat per la part reclamant, fet que la part reclamant ha reconegut en el seu escrit inicial, fet que cal considerar com a reconegut per les dues parts de les presents actuacions arbitrals, però que cal interpretar i integrar en tot el contingut de les manifestacions realitzades, i que consisteixen a manifestar que es va contactar amb la part reclamada per comunicar l'error en el subministrament, i que es va indicar que es pintés; la part reclamant va accedir a fer-ho ateses les indicacions rebudes de la part reclamada, per intentar esmenar el subministrament realitzat de forma incorrecta, fet que queda acreditat mitjançant la discordança del model que consta a la factura –albarà de lliurament número [redacted] de data 30 d'octubre de 2017 i la comanda realitzada.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les al·legacions expo-

sades a l'acte de l'audiència, i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada i per tots el conceptes, un import total de 65 €.

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, on la part reclamada efectuarà la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada abonarà a la part reclamant, i en un màxim de cinc dies de la notificació del número de compte corrent o llibreta d'estalvis, l'import esmentat.

La part reclamada recollirà sense despeses, en un termini màxim de deu dies a partir del dia de la notificació del present Laude, i en el domicili de la part reclamant, el producte objecte de controvèrsia. Passat aquest termini sense que s'hagi retirat, es considerarà que l'objecte controvertit ha estat abandonat.



## LAUDE

44/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que transcorreguts menys de quinze 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 quinze 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 efectui 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 trobaven 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.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 3 de maig de 2018, a les 12.00 hores; 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 ha comparegut, d'una banda, la part reclamant i, de l'altra, la part reclamada, representada per [REDACTED].

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, afegeix 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, i afegeix que no es vol gastar 80 € en unes sabates i que després li hagin de posar un pegat de goma d'enganxar.*

*La part reclamada manifesta que considera que les sabates no tenen cap defecte estructural, al contrari, la sabata surt en perfectes condicions de la botiga, 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 [REDACTED].*

*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, i que van donar l'oportunitat a la part reclamant de poder arreglar la sabata, en les millors condicions, però no amb [REDACTED], 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 que ha 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 sa-*

*bata 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 altre 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 31 de maig de 2018, 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 3 de juny de 2016, 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 31 de maig i 3 de juny de 2018, 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 arbitrals 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 apareixi 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 efectui 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 [REDACTED], 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 I AL·LEGACIONS

La part reclamant va comprovar com s'havia produït una pujada en l'import de la quota mensual que pagava com a sòcia del [REDACTED] (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 desembre 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 30 de desembre de 2016 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 BOP de data 27 de desembre de 2016.

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.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de març de 2018, a les 10.30 hores, 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'advertiment que a l'acte d'audiència, es poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenients en defensa dels seus interessos, i se 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 [REDACTED], 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 manifes-*

*ta 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 BOP, no són definitius.*

*Continua manifestant que antigament s'havia fet per altres mitjans, però que ja fa uns vint-i-cinc anys que ho pengen sempre a l'entrada de l'equipament perquè els pugui consultar qualsevol persona. Afegeix que també ho envien per correu electrònic, ho posen a les xarxes socials i ho pengen 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 plafó 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 [REDACTED], que és qui marca els preus, estan efectuant les notificacions de forma correcta.*

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions 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 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.

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. 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.

IV. La part reclamant sol·licita restituir la situació anterior a fer-se efectiva la pujada de preus de la quota mensual del [REDACTED], 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 con-



sidera 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 públiques, que fixa que s'haurà de notificar personalment a tots els usuaris, per sobre de les normes de funcionament específiques per al [REDACTED] 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 assenjala 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 Butlletí Oficial corresponent, és adequat al context i la realitat social actual.

## LAUDE

19/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per la qual la part reclamant sol·licita que es condemni a la part reclamada a donar-la de baixa del gimnàs amb efectes a partir del 25 d'abril, data de la petició de la baixa efectuada tant presencialment com via correu electrònic, així com que s'efectuï l'eliminació de les seves dades de la base de dades de la part reclamada, sense penalització ni restricció.

La part reclamada denega aquesta petició, aduint que les sol·licituds de baixa s'han de tramitar amb anterioritat al dia 20 de cada mes. Manifesta que al full d'alta al centre esportiu es dona conformitat a l'obligació de notificar la baixa dels serveis de les instal·lacions abans del dia 20 del mes en curs, i efectua reconvençió per un import total de 40,11 €, corresponent a l'import de la quota del mes de maig de 38,90 €, més la comissió cobrada per l'entitat financera per la devolució del rebut del mes de maig, per un import de 1,21 €.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de març de 2018, a les 11.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la dita vista; a aquesta finalitat es va trametre una 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 convenients en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral hi han comparegut, degudament convocades, la part reclamant, representada pel seu marit, senyor [REDACTED], i la part reclamada, representada per la senyora [REDACTED].

S'inicia l'audiència amb la petició del president a les parts que procurin arribar a un acord, per

tal d'arribar a la finalització de les actuacions arbitral mitjançant un laude conciliatori, però això no ha resultat factible.

## AUDIÈNCIA

Comença l'acte de la vista 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.

Iniciat l'acte de l'audiència, el president dona la paraula a la part reclamant.

*La part reclamant manifesta que la seva dona va sol·licitar la baixa del gimnàs el dia 24, atès que no pot acudir-hi per raons personals ja que fa poc ha tingut un nen, i està pagant per un servei que no utilitza.*

*Continua exposant que va sol·licitar la baixa per correu electrònic, i se li va negar. Afegeix que aleshores va sol·licitar la baixa per escrit mitjançant correu certificat electrònic, amb efectes a partir del mes d'abril, que era el mes que ja no podia anar al gimnàs.*

*També manifesta que se li nega la baixa del gimnàs amb efectes del mes d'abril, i afegeix que davant aquesta situació demana còpia d'aquest contracte signat, ja que l'altra part al·lega que hi ha unes condicions i no es pot donar de baixa fins al mes de maig, el mes següent. També demana que es donin de baixa les dades personals, i afirma que s'ha posat en contacte amb el banc a qui comunica que s'ha exhaurit la vinculació contractual amb aquesta empresa, de manera que procedeix a la cancel·lació de l'ordre de domiciliació efectuada per l'entitat bancària i a la devolució del rebut de maig, per manca d'autorització al càrrec presentat.*

*Finalitza les seves al·legacions manifestant que la seva dona entén que ha pagat tot l'abril, i que fa diversos mesos que està pagant per un servei que no gaudeix, i que no té sentit allargar-ho, i que desitja simplement donar-se de baixa el mes que ho sol·licita.*



*El president dona la paraula a la part reclamada, que manifesta que és cert que es va demanar, a través del correu electrònic, la baixa del gimnàs, i afegeix que tots els clients, quan venen a informar-se o quan firmen el document d'alta, se'ls comunica que es comprometen a donar-se de baixa abans del dia 20 del mes en curs i, a tal efecte, omplen les dades i firmen l'autorització bancària.*

*Continua exposant, que el centre no té cap tipus de permanència, però que simplement demanen als clients –reiterant que el document està signat per la part reclamant– que es donin de baixa abans del dia 20, i afegeix que simplement és per un tema comptable la raó per la qual emeten els rebuts de cobrament abans d'aquest dia, a efectes d'evitar comissions. També manifesta que, en aquest cas, ells només reclamen la comissió bancària de la devolució del rebut de maig, per import de 1,39 €, atès que per error no s'ha reclamat el cost de la comissió generada per enviar el rebut al cobrament.*

*Afegeix que en cap moment hi ha cap tipus de permanència, que és una política que accepta el client en el moment que es dona d'alta, i afegeix que sempre es sol·licita que la baixa es realitzi de manera presencial, i abans del dia 20, per tal que tingui efectes del mes en curs, tal i com es va fer en aquest cas. Afirma que li varen dir a la part reclamant que s'apropés al gimnàs per firmar el document de baixa, i afegeix que a data d'avui la part reclamant no ha tornat la targeta de soci. En aquest moment, la part reclamant manifesta que això no és cert, i que la targeta va ser retornada.*

*La part reclamada manifesta que la part reclamant es va apropar al centre per demanar la còpia del contracte signat, i va efectuar una fotografia amb el mòbil del document d'alta, i afegeix que en cap moment s'han negat a donar-li una còpia, reiterant que l'original no li poden donar, a causa de la Llei de protecció de dades. Que si volia tornar a rebre una còpia que tornés a passar pel centre on li facilitarien tota la documentació que volgués i que estigués a les seves mans.*

*Continua exposant que la part reclamant va demanar un full de reclamacions, se li va facilitar, i es*

*va negar a complimentar-lo, tot i que se'l van emportar. Al cap d'uns dies varen tenir una inspecció indicant que una senyora havia vingut al centre i no teníem fulls de reclamació, i afegeix que en la inspecció es va comprovar que tot estava correcte, i que va signar l'acta d'inspecció corresponent.*

*Afegeix que és la primera reclamació que tenen en dos anys que porten oberts al públic, i afegeix que entenen que s'ha actuat, en aquest sentit, de mala fe, perquè es va facilitar el full de reclamació, però tot i així es va efectuar denúncia, reiterant que en cap moment s'han negat a donar una còpia del contracte, i que en el moment en què es va sol·licitar donar de baixa les dades de caràcter personal, es varen donar de baixa immediatament de tots els seus servidors i llistes.*

*A la pregunta del president, la part reclamada manifesta que des del dia 25 d'abril, la part reclamant no ha fet ús de les instal·lacions dels gimnàs.*

*A la pregunta de la secretària, la part reclamada manifesta que la baixa és definitiva des del dia 31 de maig, atès que es va donar de baixa amb posterioritat al dia 20 d'abril, de manera que l'últim rebut girat al cobrament és el del mes de maig, del qual s'ha efectuat la reconvençió del pagament, amb la comissió de devolució bancària del rebut.*

*Es dona per conclosa la vista.*

*Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per les parts compareixents a la vista oral, emet els següents:*

## FONAMENTS

**I.** Les normes jurídiques s'han 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 finalitat d'aquelles, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes.



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. 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 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. En les presents actuacions no són objecte de controvèrsia ni el fet que no hi hagi cap obligació de permanència contractual, tal i com manifesta la part reclamada en l'acte de l'audiència, ni el fet que no s'hagin utilitzat les instal·lacions esportives per la part reclamant, des del dia 24 d'abril, data en què, de forma presencial, es va sol·licitar la baixa dels efectes econòmics, per a l'últim dia del mes en curs, dia 30 d'abril, diumenge, prestacions que estaven abonades en el mes d'abril en curs, una vegada fet efectiu el seu import.

L'únic punt de controvèrsia és el caràcter contractual obligacional que cal donar a l'apartat que s'inclou al document d'autorització per a domiciliació bancària de rebuts, de conformitat a la Llei de serveis de pagaments, i on literalment consta: «Les baixes s'han de comunicar abans del dia 20 del mes perquè es facin efectives al mes següent, en cas que la baixa sigui sol·licitada posteriorment al dia 20, el rebut del mes següent se li carregarà al compte».

Consta acreditat a les presents actuacions que s'ha comunicat per escrit a la part reclamada la voluntat de la part reclamant de donar per finalitzades les relacions contractuals a finals del mes en curs, fet que cal posar en relació amb allò establert per a les obligacions recíproques on cada una de les parts és, a la vegada, credito-

ra i deutora d'ambdues obligacions, i que és el deure de prestació d'una de les parts la causa de l'obligació de l'altra part, de manera que cal sotmetre's a allò establert a la llei, al contracte i als usos socials o comercials.

En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la clàusula controvertida, de conformitat a allò establert a la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagaments, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació suficient i veraç, variable significativa en l'elecció del consumidor, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions.

En les presents actuacions cal considerar que la inclusió d'aquesta obligació en el document de domiciliació bancària perjudica de manera desproporcionada i no equitativa al consumidor, i que comporta una posició de desequilibri en els drets i obligacions de les parts en perjudici del consumidor o usuari, que obliga a pagar per una contraprestació que no desitja, que no utilitza i que no suposa cap despesa a la part reclamada, llevat de la possible comissió bancària, despesa que pot ser objecte de negociació amb l'entitat financera, de conformitat a allò establert al títol III, de la Llei de serveis de pagament.

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, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit de considerar extingida la relació contractual en data 30 d'abril de 2017, i haver-se donat compliment a la petició de donar de baixa i eliminació de les dades personals de la part reclamant de la base de dades de la part reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvecció formulada.

## LAUDE

109/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no li ha estat lliurat un paquet procedent dels [REDACTED] i que no és possible que s'hagi dipositat a la seva bústia personal ni la del correu comercial de la comunitat de veïns. Sol·licita el retorn de l'import corresponent al valor de l'enviament i de les despeses d'enviament. La part reclamada manifesta que el servei contractat té com a característica principal la seva entrega directa en bústia, sense que es requereixi la signatura del destinatari, i afegeix que és per aquest motiu que no disposen d'evidències documentades sobre l'entrega del paquet. Sol·licita que es desestimi la pretensió atès el servei contractat.

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 8 de febrer de 2017 va rebre avís de la companyia conforme l'enviament amb codi [REDACTED], procedent dels [REDACTED], s'havia entregat al seu domicili a les 11.55 d'aquell mateix dia, i afegeix que quan va arribar al seu domicili va comprovar que el paquet corresponent no havia estat dipositat a la seva bústia; a continuació es va dirigir a l'oficina de distribució de la companyia, des d'on el van informar que el paquet havia estat lliurat, i li van facilitar el número de telèfon de la persona encarregada d'efectuar el lliurament, qui li va confirmar que el paquet havia estat dipositat a la bústia del correu comercial en comptes de la seva personal.

Afegeix que, donada la urgència que tenia per obtenir la peça objecte de la present controvèrsia va decidir cursar una segona comanda de la mateixa, però en aquesta ocasió va designar com a direcció d'entrega la del seu lloc de treball; afegeix que, un cop rebut efectivament el paquet, va poder comprovar que per la seva grandària resultava impossible encabir-lo en cap de les bústies disponibles al seu domicili, tal com li havia assegurat l'esmentat repartidor.

Aporta: còpia de la reclamació inicial amb ref. [REDACTED] tramitada a través del portal web de la companyia reclamada en data 27 de febrer de 2017. Còpia de la factura/albarà d'entrega emès per la companyia subministradora de l'article en data 30 de gener de 2017 i imatge del paquet rebut.

Sol·licita que la part reclamada es faci càrrec de la pèrdua de l'enviament i li retorni l'import corresponent al valor de la mercaderia (un collaret amb cost de 106 €) més les despeses corresponents d'enviament (14,25 €), tal com demostra en l'albarà que adjunta a la seva petició.

La part reclamada manifesta, en relació amb l'enviament internacional amb ref. [REDACTED], que el servei contractat va ser en la modalitat [REDACTED] que té com a característica principal la seva entrega directa en bústia, sense que sigui necessària la signatura del destinatari, amb el mateix tractament que els enviaments ordinaris. Tot seguit assenyalen que és per aquest motiu que no disposen d'evidències documentades sobre l'entrega del paquet.

A continuació indiquen que el seu compromís és el de realitzar un servei fiable per a tots els

productes, malgrat que en algun d'ells no hi ha la possibilitat d'indemnització en cas de pèrdua, deteriorament, demora, com es dona en el cas que ens ocupa.

Tot i això, un cop realitzades les consultes pertinents als responsables d'efectuar la distribució a la zona, els confirmen que no s'ha donat cap mena d'incidència respecte el paquet de la part reclamant.

La part reclamada, en data 9 d'octubre de 2018, efectua una ampliació de les seves al·legacions, en els següents termes:

A) 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 procedir a efectuar una revisió de la seva oferta pública de sotmetiment al Sistema Arbitral de Consum, i passa a enumerar les noves condicions d'adhesió que seguidament es detallen:

a) Per als productes i serveis inclosos a l'art. 21 de la Llei 43/2010, això és, cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport, fins a 2 kg de pes; i els paquets postals, amb o sense valor comercial, fins a 20 kg de pes, el sotmetiment s'ha d'entendre únicament per a l'arbitratge en dret.

b) Per a la resta de serveis no inclosos en el [REDACTED], el sotmetiment ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable, per la via arbitral a 210 €.

B) Seguidament efectua les seves al·legacions sobre la controvèrsia que ens ocupa:

1ª. L'enviament objecte de la present reclamació s'enquadra dins els descrits en el punt

a) de l'expositiu 2n, pel fet de tractar-se d'un enviament del [REDACTED].

2ª. La pretensió de la part reclamant es dedueix de les seves paraules on literalment exposa: «que li siguin retornats els diners de l'enviament que va resultar extraviat i que valora en 106 € corresponents a l'objecte enviat (collaret) + 14,25 € que correspon a les despeses d'enviament», segons l'albarà que adjunta.

3ª. Com a qüestió prèvia a qualsevol altra consideració resulta imprescindible determinar la modalitat del servei que el reclamant va contractar a l'hora de cursar l'enviament a la seva destinació, ja que el règim de responsabilitat previst per la normativa postal internacional d'aplicació, així com la seva corresponent indemnització, varien en funció del tipus de servei de què es tracta.

Sobre aquesta primera qüestió, assenyalen que la modalitat segons la qual es va cursar el citat enviament, demostrat per la còpia del formulari adjuntat en el formulari de reclamacions (doc.1), es pot constatar que es tracta d'un enviament del tipus [REDACTED].

Respecte a aquest tipus d'enviament assenyalen que ells mateixos s'admeten sense complimentar cap tipus d'imprès on pugui constar la identitat del remitent i/o destinatari; i a més s'entreguen sense recollir la signatura del destinatari, de manera que no hi queda constància documental d'aquest fet.

Tot seguit detallen el procediment d'entrega d'aquest tipus d'enviaments: es dipositen a la bústia domiciliària del destinatari; i en el cas que les dimensions de l'enviament no ho permetin, es deixa avís d'arribada a la seva bústia, per tal de procedir a la seva posterior



recollida a l'oficina de correus que correspongui, on el paquet s'entrega sense recollir cap signatura.

A la vista d'allò exposat anteriorment es desprèn que, per tal de cursar el seu enviament, el remitent va contractar un servei general o ordinari, que té com a característiques principals les que s'han ressenyat anteriorment, ja que l'admissió no es complimenta en cap imprès, i que l'entrega, ja sigui en bústia o oficina, no s'efectua sota signatura.

4ª. Un cop establert que l'enviament en qüestió es va cursar com a servei general o ordinari, la següent qüestió és analitzar la classificació dels serveis postals segons les garanties que s'atorguen al citat enviament; el Reglament de prestació de serveis postals, aprovat pel Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, en el seu art.14, sota la rúbrica «Serveis Postals», enumera la classificació dels mateixos, i disposa textualment:

«1. D'acord amb les garanties que s'atorguen a l'enviament, els enviaments postals es classifiquen en diferents tipus: serveis generals, serveis d'enviaments certificats i serveis d'enviaments amb valor declarat.

a) Són serveis d'enviaments generals aquells per als quals l'operador postal corresponent no atorga més garanties a l'enviament que les ofertes amb caràcter general, i que, en qualsevol cas, hauran de ser com a mínim les contemplades en l'esmentat Reglament per a tots els enviaments postals [...]».

A continuació indica que als enviaments ressenyats com a generals a l'epígraf anterior a) corresponen als que en argot postal es denominen com a «enviaments ordinaris», i que es caracteritzen perquè no hi ha acreditació de la seva admissió ni de la corresponent entre-

ga al destinatari, donat que cap de les dues es singularitzen ni realitzen mitjançant resguard o signatura, al contrari del que esdevé en les altres modalitats de servei mencionades en el punt 1 de l'esmentat art.14.

5ª. Quant al règim indemnitzatori que s'aplica als usuaris dels serveis postals, la Llei 43/2010, de 30 de desembre del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, en el seu Títol II «Drets dels usuaris dels serveis postals», disposa en el seu art. 12 «Dret a percebre indemnització», el següent:

«1. Els usuaris tindran dret, excepte casos de força major, a percebre una indemnització dels operadors postals en cas de pèrdua, robatori, destrucció o deteriorament dels enviaments postals certificats o amb valor declarat, mitjançant el pagament d'una quantitat proporcional a la declarada pel remitent, en el segon».

[...]

«3. L'incompliment del pagament de la indemnització reconeguda a l'usuari, d'acord amb allò establert en el present article, podrà donar lloc, a instància de part, que la Comissió Nacional del Sector Postal procedeixi a la incoació d'un expedient sancionador contra l'operador postal corresponent».

[...]

«2. Excepte en casos de força major, en cas d'extraviar-se un enviament amb valor declarat abonat com a tal, els operadors estan obligats a pagar [...] la quantitat declarada [...]»

Per tant, assenyalen que en el cas d'enviaments ordinaris, com succeeix amb la present reclamació, no existeix previsió normativa que

obligui a la seva indemnització, i remarquen que per tal que es pugui exigir responsabilitat, amb la conseqüent indemnització, la incidència ha de quedar acreditada fefaentment.

6ª. En el cas de l'enviament objecte de la present controvèrsia, es tracta d'un producte ordinari, amb referència internacional codi [REDACTED], i reiteren les indicacions donades en el seu escrit de resposta adreçat a l'OMIC en data 30 de juny de 2017, en què s'assenyalava textualment:

«Una de les característiques pròpies d'aquest producte és la seva entrega directa en bústia, sense requerir de la signatura del destinatari, amb el mateix tractament que els enviaments ordinaris. Tot seguit assenyalen que és per aquest motiu que no disposen d'evidències documentades sobre l'entrega del paquet».

Del contingut de l'esmentat escrit es desprèn que la informació facilitada era incompleta, tant que s'hauria d'haver indicat que l'entrega en bústia es realitza sempre que el volum de l'enviament així ho permeti, i en cas de no ser possible es diposita avis d'arribada a la mateixa bústia, amb el propòsit que aquest sigui retirat a l'oficina postal on hagi quedat dipositat, i s'efectua l'entrega en la citada instal·lació sense recollir signatura.

7ª. Pel que fa a les manifestacions de la part reclamant sobre el fet de la no recepció de l'enviament ressenyat, assenyalen que no tenen per objecte polemitzar sobre la seva afirmació, ja que, donat que l'enviament objecte de la present controvèrsia té caràcter ordinari, no existeix registre de la firma d'entrega, de forma que resulta impossible provar els fets relacionats amb l'esmentat enviament, és a dir, si efectivament es va realitzar l'entrega o bé si l'enviament va patir algun tipus d'incidència.

Afirmen que precisament a causa del fet de la impossibilitat d'acreditar de manera fefaent les circumstàncies relatives als enviaments ordinaris és el motiu principal pel qual la normativa citada no preveu cap tipus d'indemnització per a aquest tipus d'enviaments. Afegeix que el remitent de l'enviament hauria pogut optar per alguna de les modalitats que sí ofereixen garanties i s'entreguen sota signatura al destinatari, però en canvi va decidir cursar-ho a través d'una altra modalitat que no li ofería cap mena de garantia, assumint d'aquesta manera el risc en el supòsit de produir-se algun tipus d'incidència, donat que no existia cap mena de cobertura indemnitzatòria.

8ª. Encara que, de conformitat amb allò que s'ha manifestat, el contingut de l'enviament resulta irrellevant, consideren procedent fer una breu referència a la qüestió ja que, segons afirma la part reclamant, es tractava d'un collaret valorat en 106 €.

Al respecte consideren convenient assenyalat que no resulta possible conèixer el contingut dels enviaments ja que tots els mateixos es cursen tancats. Afegeix que, segons la normativa postal, de conformitat amb l'art.18.3 de la CE en prohibeix l'obertura, i estableix que els operadors postals han de garantir el secret i la inviolabilitat de les comunicacions postals (art. 5 i 6 de la Llei 43/2010 de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal).

A la vista de tot allò exposat en el paràgraf anterior passen a assenyalat que el reclamant no pot acreditar de forma fefaent que l'enviament tingués el contingut que afirma, i la còpia d'un albarà, pràcticament il·legible que aporta com a prova de contingut i valor, únicament demostraria que es va adquirir l'article descrit, però en cap cas demostra que aquest fos precisament el contingut de l'en-



viament objecte de la present controvèrsia, ja que podria tractar-se de qualsevol altre.

Per finalitzar, i referint-se a les fotografies aportades per la part reclamant amb l'objecte d'acreditar les característiques que tenia l'objecte de la present controvèrsia, assenyalen que les esmentades fotos únicament demostren les peculiaritats de l'enviament fotografiat, però en canvi consideren que no existeix prova que existís relació entre ambdós enviaments.

Aporta còpia del formulari de reclamació.

Sol·licita que es desestimi la pretensió de la part reclamant.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 11 d'octubre de 2018, 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.

Compareix a l'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència, i que ha presentat al·legacions per escrit en data 9 d'octubre de 2018, i que consten incorporades a les presents actuacions arbitral.

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

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent, ratificant-se amb la prova documental proposada que obra en l'expedient, ha realitzat 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 i que es contenen a les presents actuacions, i efectua explicació detallada tant de les diferents actuacions realitzades del seguiment de l'enviament a través d'internet, com del seguiment telefònic de la reclamació davant els serveis d'atenció al client de la part reclamada.*

*Continua exposant que, atesa la necessitat de l'objecte adquirit, va realitzar una segona adquisició del mateix producte, segon enviament que va rebre sense cap dificultat en el seu lloc de treball, manifestant amb rotunditat que de conformitat a la fotografia aportada, realitzada davant d'un teclat d'ordinador, per valorar les seves dimensions, és impossible que aquest paquet pogués ser introduït per l'escaleta de la seva bústia personal i que tampoc no hi cap en l'espai d'aquesta bústia.*

*També manifesta que a causa del volum i dimensions de l'objecte controvertit, no és possible introduir el paquet objecte de controvèrsia, ni en l'interior de la seva bústia personal (amb clau) ni en l'interior de la bústia del correu comercial de la comunitat de propietaris (sense clau), amb el contingut accessible per a qualsevol persona que entri o surti de l'edifici, i afegeix que la comunitat de copropietaris està constituïda per deu habitatges.*

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. 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.

II. 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.

III. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat, mitjançant escrit de data 30 de juny de 2017, signat pel responsable d'atenció al client de la part reclamada, que el servei contractat és el de [REDACTED], una de les característiques pròpies del qual és la seva entrega directa en bústia, sense que es requereixi signatura del destinatari, així com que, per aquest motiu, la part reclamada no disposa d'evidències documentades de la seva entrega.

La part reclamada també manifesta, en el seu escrit de data 9 d'octubre de 2018, signat pel Director [REDACTED], en la seva al·legació sisena, en l'anterior escrit (de data 30 de juny de 2017), que la informació facilitada era incompleta, tota vegada que s'havia

d'haver indicat que el lliurament en bústia es realitza si el volum de l'enviament ho permet, i que si no és possible, es diposita avis a la bústia, a fi que sigui retirat de l'oficina postal on es troba, i s'efectua el lliurament en les seves instal·lacions sense recollir signatura.

IV. En aquest mateix sentit, i de conformitat al principi de la càrrega de la prova i la seva facilitat probatòria, correspon a la part reclamada acreditar els terminis i dates en què es va deixar constància, mitjançant avis dipositat a la bústia personal de la part reclamant, que el volum de l'enviament no permetia dipositar-lo a la bústia, a fi que sigui retirat de l'oficina postal on es troba, i que s'efectuï el lliurament en les seves instal·lacions, si bé, sense recollir signatura, però correspon a la part reclamant acreditar haver-se realitzat aquest avis, els seus terminis, haver finalitzat els terminis d'aquest avisos, i accions realitzades un cop acreditat que no s'ha realitzat la retirada en les instal·lacions de la part reclamada.

En l'acte de l'audiència la part reclamant ha manifestat, amb rotunditat, que atès el volum i dimensions de l'objecte controvertit, no és possible introduir el paquet objecte de controvèrsia, ni en l'interior de la seva bústia personal (amb clau) ni en l'interior de la bústia del correu comercial de la comunitat de propietaris (sense clau), amb accés al seu contingut per qualsevol persona que entri o surti de l'edifici, i afegeix que la comunitat de copropietaris està constituïda per deu habitatges.

V. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, coadjuvant activament a la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, la culminació del qual ha tingut amb la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica



mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

La Llei ha estat objecte de desenvolupament reglamentari que delimita l'abast de la prestació dels serveis postals, els drets i obligacions dels operadors postals, així com les garanties atorgades als usuaris dels serveis, que es recullen, al Reial Decret, pel qual s'aprova el Reglament de prestació dels serveis postals.

Són trameses postals aquelles que incloquin objectes les especificacions físiques i tècniques dels quals permetin, almenys, el seu trànsit a través de la xarxa postal, d'acord amb la classificació que dels mateixos es fa en l'article 13 del Reglament, entenent-se per adreça, a efectes postals, la identificació dels destinataris pel seu nom i cognoms, si són persones físiques o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinataris protegits amb les garanties fonamentals pròpies dels usuaris, entre 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.

Els operadors postals, en l'exercici de les activitats de prestació dels serveis, garantiran el secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, tret de la resolució judicial; el respecte a l'honor, la intimitat personal i familiar dels usuaris i el ple exercici dels seus drets, en especial quan l'operador postal apliqui tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics, per al desenvolupament de la seva activitat i l'exercici de les seves competències, així com la neutralitat i confidencialitat dels serveis postals.

En les presents actuacions no consta acreditat que la part reclamada complís amb les

seves obligacions contractuals, i va trencar l'obligació de custòdia de l'enviament realitzat, deixant suposadament l'objecte de controvèrsia en una bústia d'ús comunitari, sense clau i d'accés obert, de manera que s'ha d'estimar la reclamació, atesa la ruptura de la custòdia en l'objecte de controvèrsia, que permet determinar la responsabilitat contractual de l'operador reclamat, i s'ha d'acreditar que la realització del fet danyós s'ha esdevingut dins de la rigorosa òrbita d'allò pactat i com a precís desenvolupament del contingut del servei prestat.

No es va realitzar una prestació de serveis de conformitat a allò contractat, i no ha actuat la part reclamada amb la diligència deguda en la prestació dels serveis contractats, sense que consti haver-se acreditat que es va deixar avís en la bústia personal del destinatari, perquè fos coneixedor de tenir a la seva disposició l'enviament realitzat al seu nom, ja que no era possible, per la seva mida, dipositar-lo a la bústia de caràcter personal i tancat, amb accés amb clau, segons les manifestacions realitzades a l'acte de l'audiència.

En aquest sentit, l'article 7 del Reglament de serveis postals, estableix que les trameses postals són inviolables, i estableix que serà en tot cas violació la seva detenció arbitrària a contra dret, el seu intencionat curs anormal, la seva obertura, sostracció, destrucció, retenció indeguda o ocultació i, en general, qualsevol acte d'infidelitat en la seva custòdia, i es considera que en les presents actuacions arbitral constata acreditat que hi ha hagut una custòdia inadequada de la tramesa objecte de controvèrsia, de la part reclamada, que ha de ser objecte de responsabilitat.

VI. En relació a les manifestacions efectuades per la part reclamada, en la seva al·legació vuitena de l'escrit presentat en data



9 d'octubre de 2018, i en relació el secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, es considera que l'import reclamat que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions, és adequat a la pràctica comercial actual, considerat 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, que es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que l'exercici d'aquesta reclamació, i l'import que es sol·licita, està d'acord amb el principi de la càrrega de la prova, la seva facilitat probatòria i la prova practicada.

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 per la part reclamant, adopta, en dret, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que no ha quedat acreditat que la part reclamada hagi realitzat els avisos pertinents en la bústia personal de la part reclamant, els terminis atorgats, i les dates en què es van realitzar aquests avisos, així com les accions realitzades un cop acreditat que no s'ha realitzat la retirada de l'objecte controvertit en les instal·lacions de la part reclamada, de manera que s'ha trencat la diligència en la custòdia sobre l'objecte de controvèrsia exigible a la part reclamada.

La part reclamada haurà de procedir a emetre un gir postal a favor de la part reclamant i ha de tenir com a lloc de lliurament el domicili de la part reclamant per l'import total i per tots els conceptes de 120,25 €, en el termini màxim de deu dies hàbils següents de la notificació del present laude a la part reclamada.

## LAUDE

3/2018

El secretari del Col·legi Arbitral dona lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 24 de febrer de 2017, i admès a tràmit el 9 de març del mateix any, manifesta que la part reclamada és una empresa de serveis que ha utilitzat una pàgina web fraudulenta que suplanta el servei tècnic [redacted] per enganyar i captar clients.

Afegeix que la seva pàgina web està expressament dissenyada amb la intenció de confondre l'usuari incaut, tant pel que fa al seu logotip, maquetació i frases destacades, com a la seva descripció, quan diu literalment: «Som el servei tècnic [redacted] especialista en electrodomèstics [redacted]».

Afegeix que, si bé és cert que, en un primer moment, ateses les presses i el fet que la part reclamada li va dir que la llei actual prohibeix i sanciona greument la nova instal·lació de calefactor a gas atmosfèric, va acceptar un pressupost per un termos elèctric per l'import de 375,10 €, i que després va investigar i consultar amb un lampista l'existència de la prohibició, i va saber que no era certa i que sí que es poden substituir els calefactores a gas atmosfèrics.

La part reclamant finalitza el seu escrit sol·licitant que:

- S'investigui i es persegueixi la proliferació de pàgines web enganyoses que suplanten la identitat de [redacted] oficials o traslladin aquesta situació generalitzada als organismes

competents, protegeixin els consumidors d'aquest parany.

- Que es comprovin les aptituds i autorització dels tècnics de l'empresa [redacted] i la legitimitat en el cobrament dels seus serveis o d'aquests 72,60 €, així com les reclamacions que sens dubte deuen haver anat acumulant al llarg de la seva activitat.

- Que el deute de 72,60 € que [redacted] li reclama sigui considerat il·lícit, atès que no hi ha hagut prestació de cap servei, ja que ha estat víctima d'engany, trastorns i pèrdua de temps.

Aporta còpia de l'ordre de treball del dia 4 de gener de 2017, còpia de la notificació de la part reclamada de data 27 de gener de 2017 i còpia de les pàgines web de l'empresa reclamada.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 28 de març de 2017, manifesta que, sense restar-li valor a aquesta funció mediatora que pugui ser una solució particular, quan va presentar el seu escrit de denúncia a l'Oficina Municipal de Consum va fer, a més altres peticions, que pel que sembla la Junta Arbitral de Consum no podrà atendre, perquè no són competents.

Afegeix que a dia de l'escrit, la pàgina web que [redacted] utilitza ([http://\[redacted\]](http://[redacted])) no ha canviat i continua enganyant als incauts que volen recórrer al [redacted] Oficial [redacted]. Igualment, es tem que la JAC de Barcelona tampoc no podrà investigar si les pràctiques de [redacted] de «visita i diagnòstic del tècnic» (72,60 € per no fer res) són sistemàtiques o habituals.

La seva intenció era principalment la de denunciar els mètodes (per a ell fraudulents) d'aquest tipus d'empreses de serveis que afecten centenars d'usuaris a l'any. Independentment de com es resolgui «el seu conflicte».

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 6 d'abril de 2017, manifesta que es va informar al client que sí que es podia substituir l'aparell però sempre que sigui per un aparell que compleixi la nova normativa.

El seu col·laborador va donar un pressupost i com informa a la seva publicitat, el desplaçament és gratuït sempre que el client accepti la reparació. La part reclamant no va acceptar el pressupost per tant ha d'abonar la quantitat de 72.60 € de desplaçament i diagnòstic de l'avaria, que és l'import objecte de controvèrsia.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 25 d'abril de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada i es reitera en el contingut del seu escrit anterior.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 9 de maig de 2017, manifesta que, com ja va informar anteriorment, ha fet el seu treball correctament i per tant es requereix l'abonament de la quantitat de 72,60 €.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 30 de maig de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, es reitera en el contingut del seu escrit anterior i afegeix que pot ser casualitat, però la pàgina web de la part reclamada, que encara funcionava a data del seu darrer escrit el dia 25 d'abril de 2017, ara està inoperativa o

anul·lada; i aporta còpia de la captura antiga i de l'enllaç vinculat actual i estima que cal preguntar-se el motiu de la seva desaparició.

Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 desembre de 2017 s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, ja que la part reclamada ha acceptat l'arbitratge, i s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de l'audiència el dia 11 de gener de 2018.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 8 de gener de 2018, comunica a la Junta Arbitral de consum la impossibilitat d'assistir a l'audiència convocada, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, es reitera en el contingut dels seus escrits anteriors, sol·licita que es comuniquin les actuacions fraudulentes de la part reclamada a l'Agència Catalana del Consum, i finalitza el seu escrit comunicant el seu correu electrònic amb la sol·licitud que tant les futures comunicacions com el laude arbitral li sigui tramès per aquesta via.

El Col·legi Arbitral, a la vista de la documentació que obra en l'expedient, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, adopta la següent resolució arbitral:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació tota vegada que, de conformitat amb allò establert a la pàgina web de la part reclamada, en fer referència al Servei d'Assistència Tècnica, s'es-



pecífica, que el servei de desplaçament serà gratuït sempre i quan s'efectuï la reparació, i ha quedat acreditat que, malgrat que la part reclamant va signar el pressupost, i va donar la seva conformitat al mateix, posteriorment va optar per no contractar el servei amb la part reclamada.

**RECOLLIR** la petició de la part reclamant i donar trasllat de les actuacions a l'Agència Catalana del Consum als efectes que es considerin pertinents i en relació a la suposada publicitat enganyosa de la part reclamada.

## LAUDE

16/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per la qual la part reclamant sol·licita que es condemni la part reclamada a satisfer-li la quantitat de 100 €, que considera apropiada per cobrir les despeses generades per consum de benzina, peatges, desgast del vehicle i temps invertit en el desplaçament fins al centre.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

A causa d'una incidència en el moment d'intentar formalitzar la compra i corresponent pagament d'un article a través del lloc web de la part reclamada (aparell descrit com a «  
»), la part reclamant no va poder completar el pagament per un import de 111 €. Davant la impossibilitat de finalitzar el procés de pagament, va decidir posar-se en contacte amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, on el varen derivar als centres on hi havia estoc del producte, per tal que li mantin-

guessin el preu del producte pel mateix import que apareixia en xarxa.

Un cop fetes les comprovacions pertinents va contactar via telefònica amb el servei d'atenció al client del centre comercial de  
, i assegura que dues persones li van confirmar que li igualarien el preu del producte que apareixia al lloc web si finalment es decidia a adquirir-lo; afirma que en el moment de presentar-se físicament en el citat centre per tal de portar a terme la compra, els responsables del servei d'atenció al client van canviar d'opinió, i li van manifestar que no podien mantenir el preu de 111 €, i que li havien de cobrar 129 € pel producte anteriorment descrit; afegeix que després van canviar el preu de la web a 129 €, entenent que era un error de l'empresa el preu de la pàgina web a 111 €.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de març de 2018, a les 10.00 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista; 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, d'una banda, la part reclamant i, de l'altra, la part reclamada, representada pel senyor

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, que presenta els components de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i sol·licita a ambdues parts que, en la mesura del possible, procurin arribar a un acord, per tal d'assolir una finalització de les actuacions arbitral, mitjançant laude de conciliació.

La vista ha transcorregut com a continuació es transcriu:

*Iniciat l'acte d'audiència, i previ aclariment de totes les qüestions que han plantejat les parts compareixents, el president insta les parts compareixents a trobar un punt de consens que permeti efectuar un laude conciliatori.*

*En aquest moment la part reclamada manifesta el seu oferiment a la part reclamant, per poder tancar la reclamació de forma amistosa, un import total de 60 €, per tots els conceptes.*

*A pregunta del president, la part reclamant respon que accepta aquest oferiment.*

Es dona per concloua la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades per les parts compareixents 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, 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, 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 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 aparegui 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 alegacions 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 reclamada abonarà a la part reclamant l'import de 60 €, per tots els conceptes.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels quinze 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 unipersonal per tal que la part reclamada procedeixi a efectuar l'ingrés 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 unipersonal.

## LAUDE

63/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el disc dur extern adquirit no funciona correctament amb el seu televisor, i sol·licita la devolució de l'import abonat. La part reclamada manifesta que és compatible, però ofereix efectuar un canvi per un altre disc dur.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir un disc dur extern de 2 TB, de la marca [REDACTED], a la botiga de la part reclamada, per un import total de 64,95 € (IVA inclòs), amb la intenció de connectar-lo al seu televisor per tal d'efectuar gravacions directament des d'aquest aparell, afegint que l'aparell va funcionar correctament inicialment, però en el decurs de poques setmanes va deixar de funcionar, i que va contactar amb el servei tècnic de la part reclamada, que li va manifestar que un cop formatat el dispositiu, probablement aquest tornaria a funcionar correctament. Afegeix que va lliurar l'esmentat aparell per tal que procedissin amb el formatat del mateix, una acció que li va costar 15 €.

Continua exposant que després d'aquest formatat, l'aparell no va tornar a funcionar, i que des del servei tècnic de la part reclamada li van aconsellar que es posés en contacte directament amb l'empresa subministradora de l'aparell, i afegeix que un cop va aconseguir contactar amb el fabricant de l'aparell a través de la seva web, li van respondre que no podien acceptar cap reparació ni canvi de

l'equip, donat que aquest es trobava fora del termini de garantia. Seguidament li van facilitar un enllaç on podria comprovar quina era la data de caducitat del producte introduint el seu número de sèrie, i afegeix que es va endur una sorpresa majúscula quan va comprovar que la data de caducitat havia vençut el 18 d'abril de 2015, gairebé un any abans que el reclamant adquirís l'aparell (adjunta full de verificació a tal efecte).

La part reclamant també manifesta que es va posar en contacte amb els responsables de l'establiment on va adquirir el producte, els quals no van respondre els seus requeriments.

Aporta: còpia de les comunicacions telemàtiques mantingudes amb el fabricant de l'aparell. Full de verificació del producte i caducitat de la garantia (18 d'abril de 2015). Còpia de la factura de compra de l'aparell electrodomèstic datada el 12 de març de 2016. Còpia de la comunicació de resposta de l'Agència Catalana de Consum. Còpia del seu DNI. Còpia del correu electrònic de la part reclamada on s'ofereix a canviar el disc dur.

Sol·licita que la part reclamada es comprometi a retornar-li l'import íntegre de la factura per l'adquisició de l'aparell descrit. (64,95 €).

La part reclamada manifesta que, després d'efectuar les comprovacions oportunes a tres ordinadors diferents, l'aparell subministrat funciona correctament, i afegeix que el servei tècnic de la marca [REDACTED], a la qual correspon el TV que el reclamant utilitza conjuntament amb l'aparell objecte de la present controvèrsia, es va limitar a fer una actualització del sistema operatiu del televisor, però en canvi no van efectuar una comprovació sobre el funcionament combinat amb l'aparell assenyalat donat que el reclamant no els ho va facilitar.



Realitzen el suggeriment d'efectuar un canvi d'aparell per un altre que el reclamant certifica que és compatible amb el seu aparell televisor donada la seva configuració, i afegeix que varen oferir a la part reclamant l'opció d'enviar un dels seus tècnics al seu domicili, per tal d'efectuar les comprovacions adients, però que aquest es va negar a rebre'ls.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de juny de 2018, a les 11.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la referida vista. 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 convenients en defensa dels seus interessos, i que se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

Assisteixen a l'acte d'audiència, degudament convocades, la part reclamant i la part reclamada, aquesta segona representada pel senyor [REDACTED].

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

*La part reclamant manifesta que es reitera en les seves al·legacions i que es contenen a les presents actuacions, afegint que a data d'avui el disc dur està en la seva possessió, i la seva pretensió és que li tornin l'import de 64,95 €. A continuació efectua l'explicació de les actuacions realitzades amb la marca del televisor.*

*La part reclamada manifesta que sempre han estat disposats a efectuar un canvi per un dispositiu que fos compatible, i que s'adeqüés més a les necessitats de la part reclamada; afegeix que va comentar a la part reclamant que es tractava d'un disc dur per a ordinadors, que normalment també solen funcionar amb el televisor sense cap problema, i que se li va informar que si hi havia qualsevol problema, els primers catorze dies, o com a molt un mes, que és el termini per fer devolucions o canvis a qualsevol negoci, el podia retornar i efectuarien el canvi per a qualsevol altre, sense cap problema.*

*Continua exposant que la part reclamant va manifestar que el disc dur li va funcionar correctament al seu televisor durant unes setmanes, i afegeix que ha comprovat el programa de facturació i la part reclamant va tenir temps de provar-lo, va funcionar correctament durant un temps, i va efectuar la reclamació passats set mesos, 28 setmanes; afegeix que quan el va retornar el van provar amb quatre ordinadors i funcionava correctament. Manifesta que no troba normal que hi hagi una reclamació sobre un disc dur que ha tingut durant un any i mig, que li ha funcionat correctament els primers set mesos i que ara sí es connecta a qualsevol ordinador funciona; no entén perquè li han de tornar els diners d'un producte que ha gaudit i funciona bé, i efectua una explicació detallada de les diferents opcions de suport que s'han ofert a la part reclamant.*

*La part reclamant manifesta que és cert que el disc dur va funcionar durant tres setmanes, i que va trigar sis mesos a anar a l'establiment, i afegeix que el tècnic de la [REDACTED] va provar el disc dur, que el va formatat i no li va funcionar. També manifesta la seva sorpresa quan va saber que el disc dur portava un any*



*fora de garantia quan va comprar-lo, i afegeix amb rotunditat que, quan va fer la compra, va manifestar que no el volia per utilitzar connectat a un ordinador, que el volia per a un televisor, i va sol·licitar el consell del venedor en aquest aspecte, atès que no és expert en aquesta matèria.*

*A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que va trigar sis mesos des de la compra a anar a l'establiment, perquè no va tenir temps, i afegeix que va detectar que el disc dur no funcionava prou bé després de tres o quatre setmanes de la compra, que funcionava d'aquella manera, i afegeix que no li va donar gaire importància. Sosté que l'aparell havia de tenir una garantia, i que va deixar de funcionar al cap de dues setmanes, o quan faltava una setmana perquè acabés la garantia, i afegeix que no hi va anar abans perquè no va poder.*

*La part reclamada manifesta que en referència al tema de la garantia, sí que és veritat que, quan va fer la consulta, realment estava fora de garantia, però afegeix que això és correcte perquè és el que indica l'informe que prové directament del proveïdor, i manifesta que aquests discs durs eren d'una remesa de liquidació que varen comprar a un proveïdor i que no varen estar informat d'aquest aspecte.*

*Continua exposant que, no obstant això, van manifestar a la part reclamant que els dos anys de garantia l'oferia la part reclamada, i que si el disc dur té algun defecte de fàbrica de funcionament, el canvien o el miren. Afegeix que fins i tot el varen revisar, i que no va trobar-hi cap problema, i manifesta, afegint que no troba correcte que si un producte falla al cap de tres setmanes no es vagi aquella setmana a l'establiment, sinó que es trigui sis mesos.*

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, 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. En aquest mateix sentit, la normativa comunitària en matèria de consum esdevé un dels eixos al voltant dels quals giren les diverses polítiques comunitàries.

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, 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.

III. Els drets s'hauran d'exercir conforme a les exigències de la bona fe; principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, 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. En la present controvèrsia i les seves circumstàncies, aquest òrgan arbitral entén que l'oferiment d'efectuar una substitució, que habitualment és una solució adequada i proporcional, atès que facilita la conciliació de les parts en conflicte, cal posar-la en relació a la impossibilitat d'oferir una substitució real del mateix producte, atès que es tracta d'un disc dur que pertany a una remesa adquirida a un proveïdor en liquidació, fet del qual la part reclamada ha manifestat que no n'havia estat informat, i l'establiment assumeix, per substitució, la garantia, fet que no és objecte de la present controvèrsia, però del qual se'n deriva un incompliment contractual entre el fabricant i la part reclamada, que no pot derivar-se en perjudicis a tercers de bona fe.

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. S'ha d'evitar induir a error al consumidor sobre un producte concret del qual desconeix les seves característiques i del qual serà necessari utilitzar el servei tècnic oficial en supòsits de funcionament incorrecte o funcionament indegut, ja que com ha manifestat la part reclamant, que va sol·licitar de forma explícita, en el moment de la compra, el consell del venedor de la part reclamada, atès que no és expert en aquesta matèria.

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, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 64,95 €, que es correspon al preu abonat pel disc dur extern.

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

La part reclamant haurà de retornar a l'establiment de la part reclamada el disc dur extern que té en la seva possessió, en el termini de cinc dies següents a la recepció de la notificació d'aquest laude.

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

## LAUDE

89/2018

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 a la part reclamada, atès que, segons indica, en data 4 d'agost de 2017 va adquirir una targeta de memòria SD amb capacitat de 32 GB a l'establiment que la part reclamada té situat al carrer [REDACTED], per un import total de 18,00 € (IVA inclòs), per tal d'instal·lar-lo al seu terminal mòbil, i afegeix que en data 22 de novembre de 2017 es va desplaçar de nou al referit establiment per indicar-los que el seu terminal mòbil no reconeixia la targeta que li havien venut mesos abans. El dia següent, el 23 de novembre de 2017, va anar a recollir la targeta i des del servei tècnic de la part reclamada li van indicar que la targeta havia «mort» i que la garantia només cobria els tres primers mesos d'ús, raó per la qual es neguen a fer-se càrrec de cap mena de canvi o reparació.

Aporta còpia del comunicat inicial de reclamació tramitat a través de l'OMIC; full de garantia del component amb el seu corresponent codi de barres; còpia de l'albarà d'entrega de l'aparell datat el 4 d'agost de 2017, i el full de reclamació oficial, amb observacions a l'apartat 6 on consta que «la targeta estava en perfectes condicions, i se n'ha fet un mal ús».

Sol·licita a la part reclamada una còpia de la factura per la compra del component descrit i que procedeixi a la reposició del producte controvertit pel mal funcionament que presenta dins el que considera període de garantia.

La part reclamada manifesta la seva acceptació de l'arbitratge proposat per la Junta Arbitral de Consum i la seva submissió al laude que aquesta dicti, i afegeix que la part reclamant va adquirir una targeta SD que, en el moment de la seva instal·lació, funcionava perfectament, sense presentar cap mena de defecte. Manifesta que la garantia proporcionada pel fabricant del producte no cobreix cap dany ocasionat en el producte com a resultat d'accident, abús, ús incorrecte, desastre natural, subministrament insuficient o excessiu d'energia elèctrica, per condicions anormals mecàniques o del medi ambient, o qualsevol desmuntatge, reparació o modificació no autoritzades.

Com a prova dels seus arguments, exposa que la pròpia reclamant reconeix que el component funcionava perfectament en el moment de la compra i posterior instal·lació, assenyalant l'enllaç a la pàgina web del fabricant del component on hi figuren les condicions de garantia, anotades en el propi embalatge del producte.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de juliol de 2018, 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.

No assisteixen a l'acte d'audiència, degudament convocades, ni la part reclamant ni la part reclamada. La part reclamant, amb data de registre de la Junta Arbitral de Consum de 26



de juliol de 2018, presenta escrit sol·licitant un nou senyalament de l'audiència de data d'avui, en base a la seva condició de lletrada i per l'obligació d'assistència professional a una audiència penal el mateix dia i la mateixa hora de la present audiència; s'ha desestimat i notificat en data de 26 de juliol de 2018 la sol·licitud de suspensió efectuada, sota motiu de manca de motivació, així com per haver-se realitzat la petició de manera extemporània.

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. Qüestió prèvia.

Manca de motivació i petició extemporània de la sol·licitud d'efectuar nou senyalament de l'audiència, en base a la condició de lletrada de la part reclamant i amb motiu d'assistència professional a una audiència penal.

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 a les proves de què 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 el correcte esdevenir de l'arbitratge i, en gran manera, quan els àrbitres, pel sol fet d'haver acceptat la seva designació, venen 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.

Manca de motivació.

La part reclamant sol·licita el dia de l'audiència, mitjançant correu electrònic del dia anterior, nou senyalament de data de la vista, en base a la seva condició de lletrada i per l'obligació d'assistència professional a una audiència penal el mateix dia i la mateixa hora de la present audiència, i aporta com a únic document una diligència d'ordenació, no ferma i de data de 20 de març de 2018, que no acredita ni de cap forma indicaria que la part reclamant sigui lletrada de les presents actuacions (procediment [redacted] del Jutjat de [redacted]).

Petició extemporània.

La petició de suspensió, rebuda, desestimada i notificada la seva improcedència, s'ha realitzat en data de 26 de juliol de 2018, atès que la notificació de convocatòria a l'acte de l'audiència es va realitzar en data 20 de juny de 2018, rebuda per la mateixa part reclamant, a les 12.39 hores (DNI [redacted]), i s'aporta com a únic document justificatiu una diligència d'ordenació no ferma i de data 20 de març de 2018 (procediment [redacted] del Jutjat de [redacted]), que va ser notificat en data 26 de març de 2018.

Facultat de l'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.

II. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a 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 què 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 se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués, també s'informava que podia presentar les al·legacions i proves que estimés convenients en defensa dels seus drets i interessos.

IV. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que es va adquirir una targeta de memòria SD amb capacitat de 32 GB a l'establiment de la part reclamada, per un import total de 18,00 € (IVA inclòs), i que havien transcorregut més de tres mesos fins que el terminal mòbil no reconeixia la targeta; posteriorment el servei tècnic va manifestar que era degut a un mal ús, apreciació que consta a

l'apartat 6 del full oficial de reclamacions, de manera que queda sense cobertura de la garantia i l'establiment es nega a fer-se càrrec de cap mena de canvi o reparació. No consta acreditat ni aportat a les presents actuacions arbitrals l'informe realitzat pel servei tècnic, que provi de forma fefaent que podria tractar-se d'un mal ús, relacionat amb la utilització al qual s'ha destinat el producte controvertit.

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, adopta, en equitat, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 18,00 €, que es correspon al preu abonat per la targeta de memòria SD.

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

La part reclamant haurà de retornar a l'establiment de la part reclamada la targeta de memòria SD que té en la seva possessió, en el termini de cinc dies següents a la recepció de la notificació d'aquest laude.

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



## LAUDE

143/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que vol que li sigui reparada una càmera fotogràfica. La part reclamada manifesta que va realitzar una reparació fora de garantia, i que no ha rebut queixa sobre l'actuació realitzada fins passats 35 mesos de la reparació, i que la reparació d'aquesta càmera ha estat descatlogada per part del fabricant.

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 27 de març de 2015 va encarregar una primera reparació que va tenir un cost de 260 € a l'establiment de la part reclamada, i afegeix que ha tornat a fer servir la càmera des de la data de reparació, unes cinc vegades, com a màxim, i que aquesta ha deixat de funcionar de nou, i manifesta que és conscient de que la garantia de l'article estava exhaurida en el moment d'efectuar aquesta reparació.

També manifesta que en la segona ocasió en què es va presentar a la nova botiga que té la firma reclamada portava la càmera amb ella per tal que efectuessin una revisió però, segons indica, a la botiga ni tan sols se la van mirar.

Aporta còpia de la factura per la reparació efectuada, emesa en data 27 de març de 2015, per un import total de 242,00 € (IVA inclòs) i una còpia del comprovant de pagament a través de targeta de data 19 de març de 2015, per un import de 22,99 €, que correspon a la quan-

titat entregada a compte del pressupost de reparació inicial.

Sol·licita la reparació del producte, o bé procedir a fer una avaluació dels danys soferts, mitjançant pressupost sense cost.

La part reclamada manifesta que la reparació a la qual es fa referència queda fora del període de garantia, fixat en tres mesos, comptadors des de la data de realització de la mateixa (27 de març de 2015), i afegeix que l'elaboració d'un nou pressupost comporta un càrrec en funció de les despeses generals necessàries per a la seva confecció.

També manifesta que desconeix quin ús se n'ha pogut fer de l'aparell en el decurs dels prop de tres anys que han passat des que va sortir de les seves dependències, afegint que la càmera fotogràfica objecte de controvèrsia resta fora del servei de reparació del fabricant de l'aparell [redacted] des del 31 d'octubre de 2017. Afegeix que al peu de pàgina de la factura aportada s'indica de forma explícita que la reparació realitzada té una garantia de tres mesos, i subratlla l'apartat que indica que: «la garantia de la reparació únicament respon de la reparació efectuada, i no d'altres anomalies que poguessin presentar efectes iguals o similars».

Aporta còpia de la factura per la reparació efectuada, emesa en data 27 de març de 2015, per un import total de 242,00 € (IVA inclòs), còpia del resguard de dipòsit de l'aparell datat el dia 19 de març de 2015, en el qual figura el pressupost formalitzat amb inclusió de les condicions de reparació; còpia de la comunicació enviada a través de correu electrònic per part de la firma servei tècnic oficial ([redacted] com a servei tècnic oficial de l'empresa fabricant de l'objecte controvertit, en el qual s'indica que el servei de reparació per al model [redacted] va ex-

pirar el dia 31 d'octubre de 2017 i còpia del document de declaració censal simplificada de modificació del domicili on es desenvolupa l'activitat econòmica.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 29 de novembre de 2018, a les 09.30 hores, 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 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 hi han comparegut la part reclamant i la part reclamada.

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

*A la pregunta de l'òrgan arbitral, les dues parts presents manifesten que a la data de la reparació, la càmera fotogràfica no estava ja en garantia, atès que s'havien superat els dos anys de la garantia legal; la part reclamant afegeix que no disposa de la factura de la compra de la càmera.*

*La part reclamada explica que l'establiment en la seva seu inicial va tancar i que la part reclamant els va localitzar en la nova ubicació, afegint que la part reclamant no va mostrar la càmera, que només va ensenyar els documents i que aquestes avaries normalment es deuen a problemes de bateria,*

*i mostra un aparell per fer mesures que es fa servir per diagnosticar deficiències d'energia; afegeix que no és possible accedir a la realització d'un pressupost sense cost, atès que cal desmuntar la càmera i revisar els seus components, i efectua una explicació detallada del procés d'elaboració del pressupost, mostrant una placa canviada amb els components electrònics de la càmera; manifesta que en té més de 5.000, i afegeix que la càmera pot haver tingut qualsevol incidència –un cop, sorra o tracte no correcte– i afirma amb rotunditat que és necessari desmuntar la càmera per valorar la seva reparació; manifesta en aquest moment la part reclamant, que sí que portava la càmera quan va anar a la botiga i que no la van mirar, i afegeix que n'ha fet un bon ús i que no li dona cops, i remarca que no vol diners, que el que vol és la seva càmera reparada.*

*La part reclamada manifesta que, tal com figura a la documentació aportada, feta la consulta al proveïdor oficial de la càmera controvertida [REDACTED] aquest va manifestar que per l'antiguitat del model, aquest producte està descatalogat i que ja no es subministren peces de reparació.*

Es dona per conclosa la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, 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. 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.

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

III. Els 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 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. En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit entre les parts que l'actuació professional realitzada durant el mes d'abril de 2015 va consistir en una reparació efectuada un cop esgotat el termini de garantia, amb els terminis i objecte de garantia de l'actuació realitzada, que no cal confondre amb la garantia inicial i de conformitat a la data d'adquisició de la càmera fotogràfica, fet que cal acreditar amb la factura corresponent, i que no ha estat aportada a les presents actuacions.

El compliment de les obligacions s'han de realitzar de conformitat a aquelles que respectivament s'hagin establert, sense que una reparació efectuada fora del termini de garantia habiliti a la part reclamant per actuar com si

es tractés de la garantia inicial, ja que aquesta és a càrrec del fabricant, i per haver-se efectuat aquesta reclamació sobre l'actuació realitzada l'any 2015, en data 6 de febrer de 2018, fet que cal posar en relació que la reparació de l'objecte controvertit podia haver estat reparat, per part del servei tècnic oficial, fins el dia 31 d'octubre de 2017.

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 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 el termini de venciment de la garantia, que es tractava d'una reparació realitzada fora del termini de garantia i que havien transcorregut trenta-cinc mesos des de l'actuació realitzada.



## LAUDE

7/2018

El secretario del Colegio Arbitral da lectura del resumen de las actuaciones:

La parte reclamante, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el día 30 de mayo de 2017, y admitido a trámite el día 7 de junio del mismo año, manifiesta que al matricularse en el curso de Técnico Superior en Dietética con la empresa reclamada para poder obtener el título de F.P. de Grado Superior, se le aseguró que al finalizarlo podría presentarse a las pruebas oficiales para la obtención del título oficial en su Comunidad Autónoma, hecho que también pone en su página web.

Añade que, en el mes de febrero de 2016, mediante correo electrónico, copia del cual adjunta, solicitó información relativa a las pruebas presenciales oficiales sin obtener respuesta, por lo que en el mes de noviembre de 2016 consultó a la [REDACTED], quien le respondió que en [REDACTED] nunca ha existido el Título de F.P. de Técnico Superior en Dietética y Nutrición, publicitado por la parte reclamada en su página web, sino que este era un título universitario.

La parte reclamante solicita que la parte reclamada le devuelva el importe del curso que ha sido abonado y cancele la deuda pendiente, o que se permita realizar el examen oficial en su Comunidad Autónoma, tal y como se publicita en la página web de la empresa reclamada.

Aporta copia del escrito de fecha 2 de marzo de 2017 emitido por la abogada de la parte reclamante dirigido a la empresa reclamada; copia del escrito de fecha 8 de marzo de 2017 emitido por la parte reclamada en el que

comunica la no aceptación de la baja solicitada por estar fuera de plazo; copia del escrito de fecha 21 de febrero de 2017 emitido por la abogada de la parte reclamante en el que manifiesta el incumplimiento de contrato por parte de la reclamada al publicitar que podría presentarse a las pruebas oficiales para la obtención del título oficial en su Comunidad Autónoma; copia del contrato de fecha 15 de diciembre de 2014; copia de varios escritos de la parte reclamada requiriéndole el pago de la deuda, con la amenaza de ser incluida en un fichero de morosos; copia de varios correos electrónicos enviados por la parte reclamante a la [REDACTED] y a la parte reclamada.

La parte reclamada, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el 30 de agosto de 2017, manifiesta que la parte reclamante suscribió contrato con el Centro para la realización de un curso a distancia de Técnico en Dietética y Nutrición, en fecha 15 de diciembre de 2014, y que recibió el curso al completo y a plena conformidad el mismo día.

Añade que, desde el primer momento, fue conocedora del plazo de desistimiento y de las condiciones establecidas en el contrato, ya que la Asesora Cultural le dejó copia del contrato junto con el preceptivo documento de desistimiento, firmando en prueba de ello la recepción de ambos documentos. En este sentido, tuvo conocimiento de que el Centro se compromete, cuando el alumno haya finalizado con aprovechamiento el curso, a expedirle el Diploma o en su defecto, Certificado de Estudios, ambos de carácter propio, según consta en la cláusula C) del contrato.

Añade que tanto el equipo de atención docente, como en la cláusula C) del contrato y la Guía de estudio, se informa de que superado el curso emitimos Diploma [REDACTED] y no da



lugar a equívoco alguno, de modo que la reclamante es conocedora de que si lo que desea es obtener el Título Oficial de F.P., debe presentarse a las pruebas libres que convocan las diferentes Comunidades Autónomas.

Asimismo, informa de que la alumna dispone de un Campus online, servicio exclusivo para sus alumnos a través de internet, donde tiene disponible toda la información y documentación necesaria relativa a las pruebas libres, convocatorias, exámenes, etc.

Añade que concretamente, en la pestaña Título F.P., puede hallar un elaborado material que le guiará para prepararse a los exámenes, con simulacros, información relativa a las pruebas libres, convocatorias, etc., en las que informa que las pruebas libres las convocan las diferentes Comunidades Autónomas, que son las que deciden cuándo y con qué condiciones se convocará. Además, en cuanto alguna Comunidad Autónoma convoca, se cuelga en el Campus, dentro de la pestaña de F.P. en el apartado Convocatorias y avisa al alumno a través de su correo electrónico.

Añade que el equipo de atención docente ha mantenido informada en todo momento a la alumna de cada una de las convocatorias publicadas por las consejerías de educación de las diferentes CCAA, ya que es la administración competente la que decide las convocatorias, ciclos y módulos, además de la fecha y lugar de las mismas, y que la parte reclamante dispone de toda la información complementaria sobre las pruebas libres en el Campus online.

Añade que las convocatorias de pruebas libres para la obtención de los títulos de Formación Profesional son propias de cada Comunidad Autónoma, y son estas quienes determinan qué ciclos formativos ofertan, cuándo y en qué provincias se realizan los exámenes.

Añade que el Centro no asegura la existencia de exámenes de pruebas libres para el título oficial. Tampoco lo hace respecto a los lugares en los que se desarrollarán las pruebas ya que son las propias Comunidades Autónomas las encargadas de diseñar su oferta.

La parte reclamada finaliza su escrito formulando la reconvencción por la que se solicita se dicte laudo en el que se reconozca que la parte reclamada adeuda la cantidad de 703,55 €, deuda líquida, vencida y exigible, puesto que, según lo dispuesto en el contrato, y ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, el Centro ha dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada y exige el reintegro de toda la deuda pendiente y que asciende a la cantidad reclamada.

Por diligencia de 12 de diciembre de 2017, del secretario de la Junta Arbitral, se ha dejado constancia de la finalización de las actuaciones de mediación.

Por resolución de 14 de diciembre de 2017, se ha procedido a la designación del Colegio Arbitral y por escrito de la misma fecha se ha procedido a la convocatoria para la celebración de la audiencia el día 18 de julio de 2017.

La parte reclamada en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el 15 de enero de 2018, se ratifica en el contenido de sus escritos anteriores, aporta copia legible del Contrato de [REDACTED], junto con el preceptivo documento de desistimiento donde constan las condiciones establecidas y finaliza su escrito ratificándose en la reconvencción solicitada por importe de 703,55 €.

Una vez el secretario del Colegio Arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte reclamante se ratifica en sus alegaciones, añadiendo que hasta que no contrató una abogada,

no fue informada de las convocatorias de exámenes que se realizan en otras Comunidades Autónomas, si bien anteriormente había solicitado información mediante correos electrónicos del campus, pero sin obtener respuesta.

La parte reclamada manifiesta que se ratifica en las alegaciones presentadas, y añade que aporta copia del expediente académico, que se incorpora a las actuaciones, y que la primera convocatoria de exámenes la realizó la Comunidad de ████████, y que así se le notificó a la reclamante en febrero de 2015.

Continúa exponiendo que la reconversión se efectúa por importe de 685 €, añadiendo que pueden ofrecer como solución consensuada la ampliación del plazo para la finalización de los estudios, así como el fraccionamiento en el pago del importe pendiente.

A la pregunta de la presidenta, la parte reclamante manifiesta que este momento y por cuestiones personales puesto que está embarazada, no le interesa finalizar el curso y presentarse a exámenes en otra Comunidad Autónoma, explicando que su pretensión era la obtención de un título oficial, y que la comercial de la parte reclamada no le ofreció una información correcta, y añade que no le parece justo tener que realizar un gasto extra en desplazamientos a otra Comunidad Autónoma.

La parte reclamada pide la palabra y manifiesta que ellos ofrecen la formación para presentarse al examen para la obtención del título oficial, informando de las convocatorias que efectúan las distintas Comunidades Autónomas para su obtención.

A la pregunta del árbitro de los consumidores, la parte reclamada manifiesta que no está en sus facultades poder ofrecer una posible

compensación en los gastos que conlleva efectuar el examen libre para la obtención del título en otra Comunidad Autónoma, momento en el que la parte reclamante manifiesta que se le informó que podría realizar la prueba en su Comunidad Autónoma.

El Colegio Arbitral, a la vista de la documentación que obra en el expediente, escuchar la grabación y constatar que se informó a la reclamante de los requisitos para la obtención de la beca, previa deliberación, en equidad y por unanimidad, adopta la siguiente resolución arbitral:

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** parcialmente la reclamación, en el sentido de que la parte reclamante deberá minorar el importe reconvenido en la cantidad de 274 €, importe que se corresponde al importe abonado por dos mensualidades a razón de 137 € cada una, de conformidad con la forma de pago establecida en el contrato, y en concepto de cubrir los daños que se hayan podido ocasionar por la deficiente información sobre el hecho de que la Comunidad Autónoma a la que pertenece la parte reclamante no ha convocado pruebas libres para el curso contratado, para poder obtener el título oficial.

En consecuencia, **ESTIMAR** parcialmente de reconversión en el sentido de que la parte reclamante solo deberá abonar a la parte reclamada el importe de 411 €, resto de la cantidad reconvenida, importe que se acuerda fraccionar en seis mensualidades de 68,50 € cada una. El primer plazo se iniciará a los quince días hábiles siguientes a la recepción de la notificación del presente laudo. La fecha del primer pago determinará la de las mensualidades posteriores.



## LAUDE

8/2018

El secretario del Colegio Arbitral da lectura del resumen de las actuaciones:

La parte reclamante, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el día 10 de julio de 2017, y admitido a trámite el día 12 de julio del mismo año, manifiesta que, habiendo cumplido con los requisitos contractuales establecidos para beneficiarse de la Beca [REDACTED], la parte reclamada la ha rechazado.

Solicita que la parte reclamada le conceda la Beca [REDACTED] para el curso de Técnico en Emergencias Sanitarias, realizado de marzo de 2015 a marzo de 2016, toda vez que ha dado cumplimiento a los requisitos exigidos para su concesión.

Aporta copia del escrito de la parte reclamada de fecha 24 de mayo de 2016; copia de la hoja de la Beca [REDACTED]; copia del certificado emitido por la parte reclamada de fecha 7 de marzo de 2016; copia de varios correos electrónicos entre ambas partes.

La parte reclamada, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el 4 de octubre 2017, se reitera en el contenido de su escrito anterior en el que manifiesta que la reclamación de la que trae causa el presente expediente se basa en la no concesión de aplicación de la promoción de la Beca [REDACTED], que consiste en el descuento del 50 % sobre el precio del curso, que es de aplicación únicamente si el alumno cumple unos requisitos determinados.

Como ya consta en la documentación, dichos requisitos le fueron indicados desde el primer

momento a la parte reclamante, mediante la entrega y firma del documento «Beca [REDACTED]», cuya copia fue aportada por la propia reclamante a la presente reclamación.

Para beneficiarse de la promoción, la parte reclamante no debe de haber faltado a ninguno de los pagos desde la fecha de matriculación, condición que no ha cumplido puesto que la mensualidad de junio de 2015 no fue atendida en la fecha de su presentación, sino que la abonó con posterioridad al impago producido, motivo por el que no le corresponde de aplicar dicho descuento.

Por diligencia de 12 de diciembre de 2017, del secretario de la Junta Arbitral, se ha dejado constancia de la finalización de las actuaciones de mediación.

Por resolución de 14 de diciembre de 2017, se ha procedido a la designación del Colegio Arbitral y por escrito de la misma fecha se ha procedido a la convocatoria para la celebración de la audiencia el día 18 de julio de 2017.

La parte reclamante, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo el día 12 de enero de 2018, manifiesta que ha efectuado el pago de todas las mensualidades de 109,8 € y un pago único de 165 € en calidad de material.

Que en el contrato no consta en ninguna parte que la variación de la fecha de pago de las mensualidades dentro del mes correspondiente supondrá la denegación de la beca o alguna otra consecuencia.

Que se ha superado el curso, obteniendo diploma con [REDACTED], antes de un año natural desde la contratación del curso, tal y como

indica [REDACTED] como condición para poder obtener la beca.

Que, para solicitar la beca, se dirigió a la U.R.L. [REDACTED] en un plazo que no excedía 1 mes natural después de obtener diploma.

Que bajo ningún concepto ha dejado de abonar las cuotas correspondientes, a pesar de haber cumplido los requisitos y solicitado la beca. Ha seguido pagando las cuotas que le tendrían que haber becado hasta el mes de febrero de 2017, en que se hace efectivo el último recibo.

Que no se ha faltado a ninguno de los pagos desde la fecha de matriculación. Y para que conste, adjunta los correspondientes recibos.

Que después de la denegación de la beca, solicitó a [REDACTED] la revisión del caso vía correo electrónico, y que adjunta al presente documento.

La parte reclamante finaliza su escrito manifestando que considera que no supone un perjuicio para la compañía [REDACTED] la fecha de pago dentro de la mensualidad, puesto que no ha efectuado el pago del resto de mensualidades en un día concreto. Por eso cree que [REDACTED] actúa de mala fe, incidiendo en el pago supuestamente irregular de una sola mensualidad, para denegarle la beca. Previo aviso telefónico de la llamada variación.

Añade que en ningún momento hay intención de perjudicar la compañía reclamada o de incumplir el contrato dejando de hacer efectivos los pagos. Todos los ha realizado dentro de la mensualidad correspondiente, incluido el pago objeto de la denegación de su beca por parte de [REDACTED].

Añade que la Beca [REDACTED] tiene como finalidad responder a su compromiso a colaborar en el proceso formativo con un 50 % de descuento sobre el precio del curso. Compromiso más que logrado y demostrado por parte suya y que la parte reclamada no ha cumplido.

Por todo lo mencionado anteriormente solicita que se haga efectiva la devolución del importe correspondiente a la Beca [REDACTED] asciende a la cantidad de 1.167,6 €.

La parte reclamada en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el 15 de enero de 2018, se ratifica en el contenido de sus escritos anteriores, aporta copia legible del Contrato de [REDACTED], junto con el preceptivo documento de desistimiento donde constan las condiciones establecidas.

Una vez el secretario del Colegio Arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte reclamante se ratifica en sus alegaciones, y añade que el único recibo que fue devuelto se abonó dentro del mismo mes, y manifiesta que había avisado a la parte reclamante, para que giraran al cobro el recibo a partir del día 10 del mismo mes, dado que había cambiado de trabajo y le pagaban la nómina en los primeros días del mes.

La parte reclamada se ratifica en sus alegaciones presentadas.

A pregunta del árbitro de los consumidores, la parte reclamada manifiesta que los requisitos de la concesión de la beca son de carácter restrictivo, añadiendo que su finalidad es para motivar a los alumnos a finalizar sus estudios, manifestando que los incentivos económicos son importantes para conseguir este objetivo.



A pregunta de la presidenta, la parte reclamada manifiesta que el importe del curso está todo pagado, y que es cierto que la parte reclamante solo se demoró en el pago de un recibo, y que este fue abonado dentro del mismo mes natural, y añade que dadas estas circunstancias podría ofrecer una devolución de parte de la Beca, que cuantifica en 500 €.

A pregunta de la presidenta, la parte reclamante reitera con contundencia que efectuó una llamada telefónica a la parte reclamada para que pasaran al cobro el recibo el día 10 del mes, y no el día 1, por los motivos señalados, y manifiesta que este fue el motivo de la única devolución producida, añadiendo que volvió a llamar el día 10, para avisar de que se podía girar al cobro el recibo del mes en curso, rechazando el ofrecimiento de la parte reclamada.

El Colegio Arbitral, a la vista de la documentación que obra en el expediente, y las manifestaciones efectuadas por ambas partes el día de la audiencia, previa deliberación, en equidad y por unanimidad, adopta la siguiente resolución arbitral:

### RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamación en el sentido de que la empresa reclamada deberá aplicar la promoción de la Beca [REDACTED], que consiste en el descuento del 50 % sobre el precio del curso contratado, y en consecuencia abonar a la parte reclamante el importe de 1.259,50 €, habida cuenta que, a pesar de haber sido devuelto el recibo correspondiente al mes de junio del año 2015, la parte reclamante en un breve periodo de tiempo y durante el mismo mes de junio, procedió al pago de este, por ello el Colegio Arbitral, considera que la parte reclamante atendió

su obligación de pago con inmediatez ante el impago del recibo a través de su cuenta corriente, por ignorar los motivos por los que no se atendió su pago, por parte de su entidad bancaria. Además, la parte reclamante no dejó de abonar ningún otro recibo pasado al cobro desde la fecha de matriculación y dio cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos exigidos para el otorgamiento de la Beca [REDACTED].

La parte reclamante deberá comunicar, en el plazo de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta corriente o libreta de ahorros al Colegio Arbitral para que la parte reclamada proceda a la devolución del mencionado importe. La parte reclamada deberá proceder al ingreso de la citada cantidad en el plazo de los quince días hábiles siguientes a la comunicación del número de cuenta o libreta por parte del Colegio Arbitral.

## LAUDE

9/2018

El secretario del Colegio Arbitral da lectura del resumen de las actuaciones:

La parte reclamante, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo del pasado día 21 de marzo de 2017, y admitido a trámite el 27 de marzo del mismo mes, manifiesta que, después de intentar rescindir por vía telefónica el contrato que su hijo tenía suscrito con la parte reclamada, aduciendo el regreso del titular del contrato a su país de origen ( ), y ante la imposibilidad de hacer frente al cumplimiento de los pagos establecidos en el momento de la contratación del curso objeto de controversia debido al peso de las cargas familiares de las que debe hacerse cargo, y añade que no se ha hecho uso de los libros, que están en su posesión y en perfecto estado.

Solicita la anulación de la deuda correspondiente al curso o, en su defecto, una rebaja de la misma, y efectuar la devolución del material del curso.

Aporta copia del contrato de matrícula ( ), de fecha 28 de octubre de 2015; copia Beca ( ); copia de las actuaciones administrativas del Gobierno de ( ), copia firmada de la recepción del documento de desistimiento, escrito de la parte reclamada de fecha 13 de febrero de 2017, y escrito de la reclamada enviada a la Sección de Consumo del Gobierno de ( ) de fecha 4 de agosto de 2016, con las siguientes alegaciones:

La parte reclamante suscribió un contrato para la realización de un curso de ( ) a distancia, en fecha 28 de

octubre de 2015, y que recibió el curso al completo y a plena conformidad.

Desde el primer momento fue concedora del plazo de desistimiento y de las condiciones establecidas en el contrato, ya que el asesor ( ) le dejó copia del contrato junto con el preceptivo documento de desistimiento, y firmó en prueba de ello la recepción de ambos documentos.

En virtud de dicho contrato, la parte reclamante adquirió un material didáctico para la realización de un curso a distancia; manifiesta que el Centro dispone de los medios necesarios para que la alumna pueda efectuar las consultas que sean precisas para el seguimiento del curso y la corrección de los ejercicios que remita, y que el Centro ha cumplido con la prestación que le incumbía, que es la entrega del material didáctico comprado y la puesta a disposición del comprador del curso y los medios necesarios para que la misma pueda realizar el curso a distancia; afirma que la parte reclamante, la Sra. ( ), por el contrario, no ha cumplido con la prestación que le incumbe, que es el pago del precio estipulado contractualmente.

El contrato establece que el comprador tiene derecho a desistir en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expira a los 14 días naturales del día en que el comprador o un tercero indicado por este último, distinto del transportista, adquiere la posesión material de los bienes. Para ejercer el derecho de desistimiento, el comprador debe notificar a ( ) ( ) Teléfono ( ), fax ( ) o mail ( ) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo



postal, fax o correo electrónico) Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que se adjunta con el presente contrato, aunque su uso no es obligatorio. En caso de desistimiento por parte del comprador, el vendedor retirará todas las mercancías recibidas sin coste alguno para el comprador y con reintegro de todas las sumas abonadas en el plazo de 14 días desde el desistimiento.

La primera vez que tuvimos constancia de la solicitud de anulación fue el 3 de febrero de 2016 cuando le llamamos a propósito de las cuotas impagadas, le informamos de que no era posible atender su petición por extemporánea, facilitándole cuantas aclaraciones solicitó.

Desde la fecha de contratación no ha abonado ninguna de las mensualidades pasadas al cobro, por lo que entenderán que no se pueda ofrecer facilidades de pago.

La parte reclamada, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo el 10 de abril de 2017, se ratifica en sus escritos anteriores, añadiendo que, según lo dispuesto en el contrato, y ante el impago de más de dos recibos consecutivos o no, ha dado por vencida anticipadamente la obligación total aplazada y exige el reintegro de toda la deuda pendiente.

Solicita que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.952 €.

La parte reclamante, en escrito registrado por la Junta Arbitral de Consumo con fecha del 17 de mayo de 2017, manifiesta que no está de acuerdo con el importe solicitado por considerar que en su momento no recibió la suficiente información al respecto, y añade que posteriormente buscó información sobre este tipo de cursos, y que Educación de La Rioja le informó de que se trataba de cursos

no homologados, motivo por el cual solicitó la correspondiente baja.

Continúa exponiendo que la parte reclamada no aceptó la baja del curso alegando que había terminado el plazo de prueba, añadiendo que desde ese momento ha estado recibiendo llamadas y mensajes amenazantes, con el embargo de la nómina y bienes, si no pagaba dicha deuda, y considera que, al no haber realizado el curso, no tiene la obligación de pagar dicho importe.

Por diligencia de 12 de diciembre de 2017, del secretario de la Junta Arbitral, se ha dejado constancia de la finalización de las actuaciones de mediación.

Por resolución de 14 de diciembre de 2017, se ha procedido a la designación del Colegio Arbitral y por escrito de la misma fecha se ha procedido a la convocatoria para la celebración de la audiencia el día 18 de enero de 2018.

La parte reclamante, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo del pasado día 15 de enero de 2018, manifiesta que por motivos laborales no podrá asistir a la audiencia.

La parte reclamada, en escrito registrado de entrada por la Junta Arbitral de Consumo del pasado día 15 de enero de 2018, manifiesta que se ratifica en sus escritos anteriores de fechas 4 de agosto de 2016 y 13 de febrero de 2017, y da por reproducidos íntegramente sus contenidos.

Continúa exponiendo que la parte reclamante suscribió un contrato para el estudio a distancia de un curso de [redacted] en fecha 28 de octubre de 2015, y que recibió el curso al completo y a plena satisfacción, y que



no fue hasta el 3 de febrero de 2016, cuando se pusieron en contacto con la parte reclamante, por impago, que les manifestó que su hijo había viajado a su país y que no continuaría con los estudios ni con los pagos acordados contractualmente, a lo que añade que, al haber excedido con creces el plazo de desistimiento establecido al efecto, informaron a la parte reclamante que no era posible atender su petición dado que el cambio de circunstancias argumentadas no constituyen motivo suficiente para apreciar una imposibilidad de cumplir las obligaciones contractuales, siendo el plazo de desistimiento de 7 días.

Aporta copia de los escritos de fechas 4 de agosto de 2016 y 13 de marzo de 2017, copia del documento de desistimiento, copia del contrato de matrícula y compra de curso número [REDACTED] y copia del extracto de la cuenta cliente interna de la parte reclamada.

Solicita que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.952 €.

Una vez el secretario del Colegio Arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte reclamada manifiesta que se ratifica en sus alegaciones, y se ratifica en el importe de la reconvencción solicitada que asciende a la cantidad de 2.952 €.

El Colegio Arbitral, a la vista de las alegaciones realizadas por la parte presente, y de la documentación que obra en el expediente, previa deliberación, en equidad y por unanimidad, adopta la siguiente resolución arbitral:

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamación toda vez que, de la documentación obrante en el expediente, se constata que la parte reclamada ha cumplido con las obligaciones inherentes al contrato suscrito entre ambas partes, y que el motivo del desistimiento es ajeno a la parte reclamada, y que el plazo para ejercer el derecho de desistimiento ha sido superado ampliamente por la parte reclamante de conformidad con la información facilitada y el acuerdo contractual suscrito entre ambas partes. Además, la parte reclamante no ha abonado ninguna de las mensualidades pasadas al cobro por la parte reclamada.

Asimismo, **ESTIMAR** la reconvencción formulada por la empresa reclamada, en el sentido que la parte reclamante deberá abonar la cantidad de 2.952 €, IVA incluido, que se acuerda fraccionar en 24 mensualidades de 123 € cada una. El primer plazo se iniciará a los quince días hábiles siguientes a la recepción de la notificación del presente laudo. La fecha del primer pago determinará la de las mensualidades posteriores.

Una vez que la parte reclamante haya abonado el importe indicado, el centro de estudios reclamado le dará de baja de los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, en el caso de que la parte reclamante estuviese incorporada en los mismos y que su incorporación se derivase de la presente reclamación.



## LAUDE

73/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte 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 19 de maig de 2017 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 constatar observacions de l'establiment, a l'apartat 6 del full oficial de reclamació, mitjançant fulla ex-

plicativa adjunta. Aporta tiquet del servei ofert per l'establiment, de data 9 de juny de 2017, per un import total de 29,00 €, en concepte d'aplicació de color + rentat i assecat.

Sol·licita que la part reclamada li reemborsi 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 reclamant va fer acte de presència a la seva botiga en data 19 de maig de 2017 i que no li va comunicar cap mena d'anomalia pel servei que li va prestar. Que no ha estat fins al dia 9 de juny de 2017, 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, durant l'esmentat període de temps, poden haver-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 pròpia reclamant qui porta els seus propis productes 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 desconeix la seva procedència. I insisteix que en el moment d'efectuar el servei en data 19 de maig de 2017 no va observar cap mena d'anomalia en el cabell de la seva clienta.

Aporta còpia de la seva comunicació de resposta anterior, datada l'11 de setembre de

2017, i còpia de la conversa mantinguda amb la part reclamant via [REDACTED].

Sol·licita que es desestimi la reclamació.

En data 25 de juny de 2018, 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.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 28 de juny de 2018, a les 10.30 hores, 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'advertiment 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 10 de maig de 2017 és un error, ja que es tracta d'una vita-*

*mina 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 19 de maig de 2017 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'actuació 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 29 de maig de 2017. 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 9 de juny de 2017, 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 9 de juny 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'aques-*



ta 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 19 de maig 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 9 de juny.

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 [REDACTED] que és un xampú amb una

caixa vermella, que va comprar, manifesta, a [REDACTED], 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 [REDACTED] amb la part reclamant, per provar que s'havien comunicat prèviament per aquest mitjà, i que no va tenir notícies seves fins el dia 9 de juny de 2017. 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 28 de juny de 2018, 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 9 de juny de 2017 a l'establiment de la part reclamada, efectuada 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 2 de juliol de 2018 la part reclamada ha presentat un escrit d'al·legacions, amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per efectuades.

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 9 de juny de 2017 (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 interrompuda 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 9 de juny 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 culpable ni omisió 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 13 de maig de 2017 ( ), 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

139/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li va efectuar un servei de pedicura que li han ocasionat lesions, i sol·licita una indemnització per danys que quantifica en 2.080 €. La part reclamada manifesta que ha retornat l'import del servei, que ha utilitzat un producte habitualment utilitzat i sense que li constin incidències anteriors, i afegeix que té obert sinistre amb la seva companyia asseguradora per aquests fets.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que el seu fill va acudir a fer-se una pedicura a l'establiment que la part reclamada té situat al carrer [REDACTED], i afegeix que, un cop feta la pedicura, aquest va presentar un malestar general als peus, constatant que tenia un peu inflat i a part, algunes ferides, i efectua les següents consideracions:

- La mala praxi i poca delicadesa en la realització del servei per part de la part reclamada ha provocat cremades de segon grau al senyor [REDACTED], que li ha impedit el contacte dels peus a terra durant un mes i mig.
- Que els danys causats al seu fill l'han obligat, d'una banda, a acudir vàries vegades al metge per revisar-se i curar-se les ferides, i de l'altra, a comprar-li medicines com [REDACTED].
- Els perjudicis causats a la part reclamant han estat tant econòmics, com temporals, ja

que s'ha hagut de dedicar molt temps a les cures i, com que no podia recolzar el peu o posar-se mitjons, també morals, provocats pel patiment i la impossibilitat de caminar, i afegeix que entén que aquests perjudicis no s'han vist rescabats amb la simple devolució del servei de pedicura.

Subratlla que tant la inflamació com les ferides poden ser conseqüència d'una reacció al·lèrgica al producte empleat per fer la pedicura anomenat [REDACTED].

Aporta còpia de les factures del servei i del reemborsament realitzat, fotografia del producte [REDACTED], «para el cuidado de manos y pies», diferents notes de seguiment mèdic del CAP [REDACTED], en el qual es detalla el seguiment i cura de les lesions, i altres informes mèdics, còpia de resolucions judicials, còpia de receptes mèdiques i fotografies dels peus amb les lesions.

La part reclamant sol·licita una indemnització per danys que quantifica en un import total de 2.080 €.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va demanar hora per una pedicura per al seu fill, després d'haver-se fet en dues ocasions anteriors, una manicura i una pedicura, i afegeix que la part reclamant li avisa prèviament que quan vingui el seu fill no li porti la contrària. Manifesta que el dia que tenia hora per fer-se la pedicura es presenta el reclamant sol, i és atès per una treballadora del centre, que li va manifestar que es va trobar amb uns peus amb poca higiene, delicats i amb taques, i que les ungles feia mesos que no li tallaven.

Tanmateix, indica que per realitzar-li la pedicura la treballadora li aplica a les durícies un producte anomenat [REDACTED] amb uns



cotons, i afegeix que aquest producte el deixen actuar durant uns 10-15 minuts amb film osmòtic, i posteriorment amb l'ajuda d'una espàtula retiren la pell dura que ha caigut, fent ús a continuació d'unes peces especials i d'una llima per polir, i finalitzen amb l'aplicació d'un *peeling* i una crema hidratant. Continua dient que la treballadora li va indicar, que atès l'estat dels seus peus, hauria d'acudir a un podòleg.

Continua exposant que el dia 27 de desembre de 2017 la part reclamant es presenta a l'establiment i els comunica que vol una indemnització econòmica per la cremada que patia el seu fill que, segons diu la part reclamant, és deguda a la pedicura realitzada en el seu establiment i que, davant la insistència que la part reclamant volia els diners, va optar per tornar-li els diners del servei.

També manifesta que va fer-li fotografies als peus de la part reclamant, que va trucar a la fàbrica del producte per preguntar sobre possibles reaccions al·lèrgiques, però que li van descartar aquestes reaccions; a continuació efectua una explicació detallada de les actuacions realitzades amb posterioritat a la part reclamant, i afegeix que un servei com el que presta la seva part no pot substituir un servei efectuat per un podòleg, i afegeix que aquestes són les primeres cremades que suposadament han estat causades pel producte utilitzat durant més de trenta anys en el seu establiment, que les mateixes són de primer grau, i efectua judicis de valor sobre els informes mèdics aportats per la part reclamant, afegint que va arribar a la conclusió que el producte se li havia escampat per la pell, on no tenia durícies i li havia provocat, possiblement, la cremada.

Aporta còpia de la factura dels serveis, còpia de la factura en la qual s'efectua el reem-

borsament del servei realitzat i fotografia del producte controvertit.

La part reclamada també manifesta, mitjançant escrit de data 29 de juny de 2018, que disposen d'una assegurança que cobreix tota la responsabilitat civil amb la companyia [REDACTED] indicant el nom del seu agent i el número de la pòlissa subscripta a nom de la societat mercantil [REDACTED] amb NIF [REDACTED], amb administradora única la senyora [REDACTED].

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 22 de novembre de 2018, a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, per a la qual s'ha tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut, degudament convocada, la part reclamant, representada per la seva mare, la senyora [REDACTED] NET, i assistida per la lletrada [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamada, que ha estat degudament convocada per aquest acte, en data 2 de novembre de 2018.

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



La senyora ■■■■ manifesta que ella havia anat abans a l'establiment i va encarregar el servei, però no li van aplicar la crema que li van posar al seu fill, i afegeix que el seu fill viu de dilluns a divendres en una residència i el divendres per la tarda va a casa on passa el cap de setmana.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que li van retornar l'import del servei, i que qui s'encarrega de mantenir l'estàndard higiènic del senyor ■■■■ és habitualment la residència on viu, però que ocasionalment ella també en té cura a casa, i afegeix que a la residència se li proporciona assistència integral.

La mare de la part reclamada continua explicant que un servei d'urgències va anar al seu domicili, i va efectuar una explicació detallada de les diferents visites mèdiques i d'infermeria realitzades, i afegeix que no es podia calçar els mitjons, portava el peu embenat, que tenia el peu negre com es pot veure; en aquest moment la lletrada de la part reclamant afirma que al senyor ■■■■ no li calia servei de podologia.

A requeriment de l'òrgan arbitral, es realitza una inspecció ocular dels peus del senyor ■■■■ on s'observa que a la data de la present audiència, els peus de la part reclamant encara estan negres a l'empenya del peu; la lletrada manifesta que el reclamant es queixava que no podia caminar, i afegeix que ha fet una cerca sobre el producte ■■■■ a internet, on es destaca la necessitat d'una manipulació amb cura, atès el seu caràcter abrasiu a les mans, que amb ús normal un professional l'utilitza amb precaució, i afegeix que a conseqüència d'aquesta pràctica als peus de la part reclamant, la treballadora que va realitzar els serveis va ser acomiadada.

En aquest moment, la part reclamant, el senyor ■■■■ manifesta que tenia picor.

A continuació la lletrada de la part reclamant procedeix a valorar la pretensió i quantificar-la, considerant que es tracta d'un perjudici moderat, que valora en 52 € per dia impeditiu moderat, durant 40 dies, suma que ascendeix, manifesta, a un import total de 2.080 €; i afegeix que es sol·licita aquesta quantitat de conformitat a l'afectació que ha tingut aquesta actuació professional, de conformitat a allò establert a l'article 54 del Reial Decret Legislatiu 8/2004.

Es dona per conclosa la vista.

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que es va realitzar una actuació professional, de la qual es van derivar unes lesions, que han estat objecte de tractament continuat i que, a data d'avui, de conformitat a la inspecció ocular realitzada per l'òrgan arbitral, encara estan negres a l'empenya del peu, fet que cal posar en relació amb les manifestacions realitzades per la part reclamada, que consisteixen a afirmar que aquestes són les primeres cremades que, suposadament, han estat causades pel producte utilitzat durant més de trenta anys al seu establiment, que les mateixes són de primer grau, i afegeix que va arribar a la conclusió que el producte se li havia escampat per la pell, on no tenia durícies i li havia provocat, possiblement, la cremada.

V. L'article 2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, estableix que no podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que tinguin relació amb lesions, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivats d'aquestes lesions, de conformitat a allò establert a l'article 57 del Text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris. S'ha de considerar que la present actuació arbitral és un conflicte en el qual existeixen indicis racionals i informes mèdics suficients per considerar que es tracta d'una reclamació de danys i perjudicis per lesions.

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, per la seva representant legal, així com per la lletrada de la part reclamant, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ACORDAR** la inhibició de l'òrgan arbitral per conèixer la present controvèrsia atès que de conformitat a les manifestacions realitzades a l'acte de l'audiència i la informació mèdica aportada, hi ha indicis racionals que es tracta d'una reclamació per lesions, i aquesta és una matèria que no pot ser objecte d'arbitratge de consum.

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

**DEIXAR** constància de les manifestacions realitzades per la part reclamada, relatives al fet que s'ha iniciat expedient de sinistre amb la companyia d'assegurances de la societat mercantil reclamada.

## LAUDE

64/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte 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 pertanyen 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 afegixen que consideren impropis 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 26 de març de 2017, 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 5 de juliol de 2017, amb àmplies explicacions dels fets exposats per la part reclamada. Còpia del seu DNI.

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

La part reclamada manifesta que les observacions efectuades per la part reclamant pertanyen d'un criteri subjectiu d'aquest, i afegix 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.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de juny de 2018, a les 12.00 hores, 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 convenientes en defensa dels seus interessos, i se 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 recla-



mada, 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 omplissin 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'oferiment 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. Afirmar que la resta de l'habitació estava en un estat correcte, a excepció, com ja s'ha dit, 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 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 desaconsar 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 [REDACTED], de data 26 de març de 2017, 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 [REDACTED] 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

144/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un rellotge que no li genera confiança, ateses les incidències succeïdes i sol·licita la devolució dels diners. La part reclamada manifesta que s'ha fet un ús irresponsable del producte, que es va subministrar en perfectes condicions, sense que consideri que es tracta de cap defecte de fabricació, i afegeix que el rellotge està dins del període de garantia de dos anys per a qüestions relacionades amb la maquinària i funcionament intern del rellotge, i sol·licita que es desestimi la pretensió.

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 21 de desembre de 2017 va comprar un rellotge de polsera de la marca [REDACTED], com a regal nadalenc, a l'establiment de la part reclamada, per un import de 155 € (IVA inclòs), i afegeix que, al cap de pocs dies d'haver estrenat el rellotge, es va trencar la tija de la corretja. Manifesta que es va desplaçar a l'establiment amb el rellotge per tal d'explicar-los el que havia succeït i demanar-los que procedissin a efectuar la reparació pertinent, però que la part reclamada va manifestar-li que la garantia de l'article no cobria aquella reparació; de tota manera, va reparar-lo com una deferença a la part reclamant.

Continua exposant que, dos dies més tard d'haver efectuat la reparació, la corretja del rellotge es va tornar a trencar pel mateix punt, i es va desplaçar de nou a la botiga, i el van

tornar a deixar en bones condicions, i afegeix que una setmana més tard se li va retornar el rellotge reparat, però que, de nou al cap de dos dies, va patir una enganxada amb la butxaca d'un pantaló, i la tija de la corretja es va tornar a trencar; de nou en data 6 de febrer de 2018, es va desplaçar a l'establiment per tal de presentar una reclamació pels desperfectes que presentava l'article adquirit dies abans, i sol·licitar que li fos retornat l'import desemborsat en el moment de la compra.

Aporta fotografia del rellotge objecte de la present controvèrsia, còpia d'instruccions d'ús, i còpia de dos fulls de reparació.

Sol·licita la devolució de l'import pagat, atès que no està disposada a acceptar un canvi per un producte de similars característiques donat que aquest producte no li genera confiança.

La part reclamada manifesta que s'ha fet un ús irresponsable del producte, i afegeix que el rellotge objecte de la present controvèrsia, de la marca [REDACTED], amb referència núm. [REDACTED], es va subministrar a la reclamant en perfectes condicions, sense cap defecte de fabricació, i afegeix que en el moment de la compra (21 de desembre de 2017), es va informar a la part reclamant que disposava d'un període de garantia de dos anys per a qüestions relacionades amb la maquinària i funcionament intern del rellotge, insistint en el fet que la citada garantia no cobria ruptures externes (vidre, corretja, tija, corona).

Continua exposant que la part reclamant es va personar al seu establiment un cop transcorreguts cinc dies des del moment de la compra per tal que se li reparés la tija del rellotge, i afirma que voluntàriament va procedir a efectuar-ho, tot i que, pel seu parer, es podia apreciar que el trencament venia mo-

tivat per una brusca estrebada, qüestió que, segons afirma, la part reclamant no va negar; afegeix que l'empresa no té cap obligació de fer-se responsable de l'ús negligent d'un article per part d'un consumidor un cop s'hagi procedit a la venda i entrega del producte, i molt menys, manifesta, quan, segons el seu parer, es tracta d'un defecte imputable a la reclamant que afecta un element extern del rellotge; afegeix que en data 29 de gener de 2018, la reclamant es va adreçar de nou al seu establiment donat que novament la citada tija s'havia trencat. D'igual manera es va decidir procedir de nou a la reparació de la mateixa de manera gratuïta, i manifesta que descarta un suposat defecte del producte.

A banda dels fets exposats, afegeix que s'informa als seus clients sobre el fet que no s'admeten devolucions en metàl·lic, tant verbalment, com a través d'un cartell situat en lloc visible dins l'establiment.

D'altra banda reitera que la seva firma ha complert escrupolosament amb allò que s'estableix als articles 126-7 del Codi de comerç, i art. 621 a 627 del Llibre sisè del Codi civil català; indicant que fins i tot s'ha anat més enllà d'allò preceptuat amb l'ànim de beneficiar la part reclamant, donat que es va procedir a reparar la tija del rellotge quan la pròpia garantia no cobreix aquest tipus de reparacions.

Aporta fotografia del rellotge objecte de la present controvèrsia, acreditació de la compra, així com una còpia de dos fulls de reparació amb la capçalera de la part reclamada, i fotografia d'un cartell d'avertiment penjat a l'aparador de la botiga en el qual s'avisava que «no s'admeten en els canvis la devolució dels diners en efectiu».

Sol·licita que es desestimi la pretensió.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 29 de novembre de 2018, a les 10.00 hores, 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 convenientes 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 reclamada, i amb l'absència de la part reclamant, degudament convocada, que ha manifestat que per motius laborals no pot assistir a l'acte d'audiència.

Comença l'acte de la vista 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 reclamada manifesta que el cartell que està exposat al seu establiment, informant que «No s'admet en els canvis la devolució de l'import» porta més de deu anys exposat al públic, i efectua explicació de les diferents actuacions realitzades i en diferents dies sobre el rellotge objecte de controvèrsia, i que consten acreditades a les presents actuacions arbitrals, afegint que inicialment el que estava trencat era l'anell que unia la corretja i que va ser canviat sense cap càrrec.*

*Continua exposant que en l'última visita de la part reclamant al seu establiment, va advertir a la mateixa que hauria de cobrar per la feina de desmuntar el rellotge i la seva reparació, però que no ho faria; afegeix que el rellotge és de senyor, motiu pel qual la compradora*



*no té el control de la cura del mateix. Manifesta que la part reclamant no va voler deixar el rellotge en dipòsit, i que no va voler que efectués una nova intervenció, sinó que insistia en la devolució dels diners.*

Es dona per conculsa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets, 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. 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, 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.

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.- 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 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. En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit entre les parts que la data de la compra és del 21 de desembre de 2017, i és també acceptat per les dues parts en les presents actuacions arbitrals que la part reclamada va realitzar de forma gratuïta actuacions de manteniment i canvis d'elements en el rellotge, per ruptura, que no eren objecte de cobertura per la garantia del fabricant; objecte controvertit que a data del present laude, està plenament vigent el termini de garantia de dos anys del fabricant, per qüestions relacionades amb la maquinària i funcionament intern del rellotge, que ha de valorar el servei tècnic oficial de la marca.

El compliment de les obligacions s'ha de realitzar de conformitat a aquelles que respectivament s'hagin establert, i es tracta d'un objecte controvertit del qual es pot sol·licitar l'assistència del servei tècnic oficial de la marca, que podrà determinar si la seva reparació o substitució és procedent, però sense que les reparacions efectuades sobre elements no coberts per la pròpia garantia, habilitin a la data de la reclamació, 6 de febrer de 2018, per sol·licitar la devolució de l'import abonat per l'objecte controvertit, mentre està vigent el termini de garantia de dos anys del fabricant, i que ha de respondre en compliment d'aquesta obligació contractual de garantia, prèvia valoració tècnica del servei tècnic.



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 praxi de l'empresa reclamada, i que el producte controvertit està dins del termini de garantia del fabricant.

## LAUDE

4/2018

El secretari del Col·legi Arbitral dona lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 16 de març de 2017, i admès a tràmit el 20 de març del mateix any, manifesta que el mes de febrer de 2014 va contractar amb l'empresa reclamada la fabricació d'un sofà a mida, sofà que li va ser entregat el mes de juliol del mateix any.

Informa que el sofà tenia un mecanisme d'obertura que no funcionava correctament, que li va causar danys al terra de parquet del domicili de la part reclamant.

Afegeix que, després que l'empresa reclamada s'emportés el sofà per arreglar-lo i veure que no era possible, es van produir una sèrie de comunicacions entre ambdues parts per poder arribar a una solució satisfactòria.

Afegeix que després d'arribar a un acord per la fabricació d'un sofà nou, amb data límit d'entrega el dia 1 d'octubre de 2016, la part reclamada no va complir l'acordat i el sofà no es va arribar a fabricar mai.

La part reclamant continua el seu escrit dient que després de dos anys i mig, i havent abonat la totalitat del preu de compra del sofà, no ha obtingut una solució satisfactòria.

I afegeix que, després de múltiples comunicacions amb la part reclamada, aquesta li va prometre la devolució de l'import del sofà i la reparació del parquet i /o un sofà nou, però la realitat és que cap d'aquesta propostes s'ha fet efectiva.

La part reclamant sol·licita l'abonament del preu del sofà i la reparació dels desperfectes causats al parquet del seu domicili.

Aporta còpia del DNI; còpia de diverses fotografies en color del sofà; còpia de diversos correus entre ambdues parts, i còpia de l'escrit emès per la part reclamada de data 3 de febrer de 2017.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 31 de març de 2017, reconeix que la composició entregada era defectuosa, per aquest motiu, després d'intentar la seva reparació sense èxit, es va proposar a la part reclamant efectuar una nova composició d'iguals o similars característiques. Afegeix que la part reclamada va acceptar la nova composició, però va rebutjar els mecanismes de què disposava la part reclamada, i va facilitar un vídeo d'un local de [REDACTED] per tal d'ensenyar el que volia.

Afegeix que la part reclamada va estudiar la viabilitat de la sol·licitud, però es va descartar la seva fabricació, a causa, principalment, que el mecanisme està patentat, impossibilitant la seva creació, o es cometria un greu delictes contra la propietat industrial. Quant al parquet malmès, informa que quan es va efectuar l'entrega del sofà, no es va produir cap incident, i no són responsables dels possibles desperfectes produïts i que la part reclamant no aporta cap prova que això ho demostrï.

La part reclamada finalitza el seu escrit reconeixent que és cert que va proposar una data màxima d'entrega i que, si no es donava compliment a la mateixa, es procediria a retornar l'import íntegre de la composició adquirida, però, tal i com es desprèn de les converses via correu electrònic i [REDACTED] amb el client, la data límit va quedar derogada i rescindida quan el client es va negar que se li efec-

tués una composició amb els mecanismes de què disposa la part reclamada i va exigir els mecanismes del local de [REDACTED]. Les condicions de la data límit eren efectuar una nova composició d'iguals o similars característiques, atès que resulta del tot inviable que li proposés una data límit amb mecanismes i estructures de les quals no disposa ni fabrica i, a més, estan patentades i s'efectuaria un greu delictes contra la propietat industrial. Afegeix que aquest fet es va comunicar a la part reclamant, el qual va rebutjar la nova composició, reclamant la devolució de l'import abonat.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 6 d'abril de 2017, aporta còpia de la factura de la compra del producte controvertit, emès el dia 9 de juliol de 2014, per un import total de 1.800 €.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 24 d'abril de 2017, manifesta la seva disconformitat i indignació amb les al·legacions de la part reclamada, atès que no és cert quan afirma que totes les composicions que van proposar-li no van ser del seu grat; de fet, va enviar el vídeo del sofà del [REDACTED] perquè ell li ho va sol·licitar i, després de veure's diverses vegades a la botiga i fer un croquis del nou sofà, van accedir a la seva fabricació (com es pot veure en els xats que adjunta); però en cap moment li va dir que no l'hi podria lliurar; de fet es pot veure que li proposa que si no li lliura el sofà l'1 d'octubre de 2016 li retornaria els diners. Tot i que no li havia lliurat el nou sofà a la data convinguda, encara va tenir la paciència d'esperar fins a la tercera setmana de novembre per reclamar-li. Van acordar una nova data i només un dia abans del lliurament li envia un [REDACTED] per comunicar-li que aquest mecanisme no es pot fer per patents.

Afegeix que també torna a mentir amb les esgarrapades del parquet, ja que ell mateix va fer venir a la seva asseguradora per fer l'arranjament; de fet, el seu parquet és encolat i quan van veure la magnitud, li van oferir posar una massilla per dissimular.

Aporta vàries fotografies en color del producte controvertit.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 16 de maig de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamant i exposa que, respecte al tema del parquet, no és cert que enviés la seva asseguradora a fi de veure el parquet, sinó que, com sempre que un client li fa saber una incidència, un company o operari passa a observar l'incident. Una altra cosa és que per cortesia al client, el company s'ofereís a «dissimular» el tram on estava situada la «ratllada». Ja que el client l'ha acusat de faltar a la veritat, de ben segur aportarà al tribunal de consum algun tipus de part o número de sinistre, nom de la companyia d'assegurances, o bé algun tipus d'albarà de visita o targeta del reparador/pèrit, número de telèfon, correu, etc., una mínima dada o document que ratifiqui que va rebre la visita de la seva companyia d'assegurances al seu habitatge.

El client insisteix en l'arranjament del seu parquet i ell insisteix en el fet que, quan va lliurar el sofà, no es va presentar cap incidència i que el perfecte va ser ocasionat quan va arrossegar o desplaçar el sofà, i que va realitzar un mal ús del mateix. Espera que el client pugui aportar algun tipus d'informe o anàlisi pericial, que detalli minuciosament l'origen de la incidència al parquet, avalant d'aquesta manera la seva postura.

La part reclamada es pregunta perquè si al client li semblava bé realitzar un nou sofà

d'iguals o similars característiques a l'aviari, tal com manifesta, visita un local comercial de [REDACTED], realitza un vídeo i l'hi fa arribar.

Respecte a la data límit que assenyala el client, la qual cosa és certa, afirma que se li va proposar al client, com que no li agradaven els seus mecanismes ni desitjava reiterar el mateix tipus de sofà, realitzar un estudi amb la fàbrica a fi de veure quines opcions tenien per fabricar una nova composició amb el mecanisme que li va facilitar mitjançant el vídeo.

Manifesta que, en primer lloc, es va realitzar un estudi amb l'objectiu de comprovar si tècnicament es podia adaptar una composició amb les mesures que necessitava el client, i posteriorment, es van efectuar les indagacions corresponents, a fi d'esbrinar si aquest mecanisme estava «patentat» o no.

Una vegada analitzats els aspectes tècnics, i sabent que efectivament el mecanisme de [REDACTED] es troba patentat, se li comunica al client que no és viable realitzar el sofà segons es mostra en el vídeo aportat, per motius principalment relacionats amb la propietat industrial, per tant, se li comunica al client que s'haurà d'adaptar als models, dissenys i mecanismes de què disposa, ja que no és possible realitzar el que desitja.

Informa que el termini de lliurament estimat per a composicions de mesura estàndard se situa al voltant de quatre setmanes respecte a composicions «a mida» de raconeres amb mecanismes, el termini estimat pot ser entre les deu i dotze setmanes.

Exposa que, en cas que el client discrepi del plasmat anteriorment, prega aportació al Tribunal de Consum d'un certificat o document, per part del local comercial de [REDACTED], en el qual redacti que l'inclit mecanisme no

està patentat i, per tant, a través del vídeo que en el seu moment va realitzar el client en la seva visita, li dona el seu consentiment per poder copiar-lo.

La part reclamant, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 7 de juny de 2017, reitera la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, transcriu alguns dels missatges mantinguts amb aquesta en els quals es deixa constància dels acords adoptats, i manifesta que pel que fa al parquet, una de les vegades que es van emportar una part del sofà perquè no hi havia manera de tancar-lo, van venir dues persones: un home que és el que està gairebé sempre a la botiga i un altre noi, que havia vingut altres vegades a emportar-se peces defectuoses. Aquí, quan van treure el tros, van veure tots que el parquet estava ratllat a causa que la peça que feia lliscar l'estructura per asseure's, estava trencada i els ferros l'havien danyat. Llavors el senyor li va dir que li ho diria a la part reclamant, i ell mateix li va dir que li enviaria la seva asseguradora i que es faria càrrec. Afegeix que si després, en comptes de la seva asseguradora va venir un company com diu la part reclamada, no pot saber-ho, atès que no li va demanar cap acreditació.

Afegeix que el seu parquet és encolat i arreglar-ho suposa treure gran part del sòl, per la qual cosa va proposar trucar a la seva asseguradora, que d'això sí té expedient obert el 5 de maig de 2015, que adjunta.

Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 de desembre de 2017 s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, en haver acceptat la part reclamada l'arbitratge, i

s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de l'audiència el dia 14 de novembre de 2017.

Un cop el secretari del Col·legi Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i, a pregunta de la presidenta, manifesta que el sofà està totalment pagat, i reitera que la seva pretensió és la devolució de l'import abonat i la reparació del parquet.

La part reclamada manifesta que aporta un document del fabricant del sofà de data 3 de gener de 2018, que s'incorpora a les actuacions, del qual s'entrega una còpia a la part reclamant, i es procedeix a la seva lectura en l'acte de l'audiència, moment que la part reclamant afegeix que una persona de la fàbrica es va personar en el seu domicili, per verificar el sofà, sense que pugui determinar la data d'aquesta visita, si bé, afegeix, que fa molt de temps.

A continuació l'àrbitre empresarial puntualitza que no està en el dret dels consumidors, davant d'un canvi per deficiències amb el producte subministrat, sol·licitar un producte amb unes característiques i prestacions totalment diferents.

A la pregunta de la presidenta, la part reclamant manifesta que el sofà va tornar a fàbrica per ser arreglat, i que després de veure que no era possible, i atès el temps transcorregut, van acordar amb la part reclamada de buscar una solució satisfactòria per a tots, començant de zero. En aquest moment la part reclamada afegeix que això és cert, i que durant aquests temps hi ha hagut molta comunicació entre les dues parts per avançar per trobar aquest acord satisfactori.

A la pregunta de la presidenta, la part reclamada manifesta que manté l'ofertament de subministrar un nou sofà, amb un sistema d'igual o similars característiques que l'actual, en el termini més breu possible, segons el model escollit i el procés de fabricació del mateix, així com retornar la quantitat sobrant de la possible diferència de preu, amb l'import abonat, afegint que pot passar per l'establiment quan ho consideri oportú, per escollir aquesta nova peça.

A la pregunta de la presidenta, i un cop incorporada de nou a la sala d'audiències, que ha abandonat uns minuts per consultar l'ofertament de la part reclamada amb el seu marit que es trobava fora de la sala, la part reclamant manifesta que accepta l'ofertament de la part reclamada de canviar el sofà per un de característiques iguals o similars al sofà adquirit.

En aquest moment, el Col·legi Arbitral, de conformitat amb ambdues parts, acorda que el proper dia 17 de gener de 2018, a les 18.00 hores, l'àrbitre empresarial d'aquest Col·legi arbitral, es personarà a l'establiment de la part reclamant, juntament amb el secretari de la Junta Arbitral, per efectuar l'elecció del nou sofà que es subministrarà, i establir les condicions i els terminis d'entrega.

El Col·legi Arbitral, en data 11 de gener de 2018, acorda prorrogar el termini per dictar el corresponent laude, d'acord amb allò que preveu l'article 49.1 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 una compareixença a l'establiment de la part reclamada per efectuar l'elecció del nou sofà que es subministrarà, en compliment de l'ofertament efectuat per la part reclamada i acceptat per la part reclamant.

De conformitat amb l'Acord del Col·legi Arbitral de data 11 de gener de 2018, a les 18.00 hores del dia 17 de gener de 2018, es personen a l'establiment de la part reclamada, l'àrbitre designat pel Col·legi Arbitral i el secretari-lletrat de la Junta Arbitral de Consum, que efectuen la diligència d'acreditació d'actuacions administratives que consten a les actuacions.

El Col·legi Arbitral, a la vista de les alegacions exposades de forma presencial per ambdues parts i de la documentació que obra en l'expedient, així com el contingut de les actuacions realitzades en data 17 de gener de 2018, a petició del Col·legi arbitral, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, en data 18 de gener de 2018, adopta la següent resolució arbitral:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**RECOLLIR** l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que la part reclamada procedirà a la substitució del sofà, sense cap cost econòmic, i subministrarà un nou sofà model [REDACTED] de conformitat a les característiques tècniques, colors i materials que es contenen a l'albarà de comanda número [REDACTED] de data 17 de gener de 2018, amb un termini màxim de lliurament del dia 10 de març de 2018.

La part reclamant haurà de comunicar la recepció del nou sofà al Col·legi Arbitral en el termini dels deu dies hàbils següents a la recepció del mateix.

## LAUDE

162/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li va lliurar un matalàs defectuós, i afegeix que per efectuar el subministrament és necessària una plataforma. Sol·licita l'entrega d'un nou matalàs, sense cap cost afegit de transport ni de la plataforma, o bé el reemborsament dels diners abonats.

La part reclamada manifesta que el fabricant, com a responsable legal, es fa càrrec de la substitució del matalàs, i sol·licita que la part reclamant aboni el 50 % de les despeses de la plataforma.

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar un matalàs a l'establiment de la part reclamada, que li va ser lliurat en mal estat, i afegeix que durant aquells dies estava fent una reforma al seu pis, per la qual cosa, havia llogat una plataforma per poder pujar els mobles i electrodomèstics comprats per la finestra.

Continua exposant que la part reclamant, li va oferir dos models: el primer l'oferia per 500 €, tot i que el preu inicial era de 1.000 €, per tant, estava molt bé de preu; però li va indicar que aquest matalàs no estaria disponible durant els dies que tenia llogada plataforma, sinó que ho estaria més tard. A continuació va afegir que el segon matalàs era més barat que el primer i estaria disponible els dies que tenia llogada la plataforma. Davant les dues opcions, la part reclamant indica que es va decantar pel primer matalàs, ja que finalment la part reclamada va parlar amb la fàbrica proveïdora del matalàs perquè subministrés l'ob-

jecte controvertit durant els dies que encara tenia llogada la plataforma.

També manifesta que finalment es va poder coordinar efectivament la pujada del matalàs a través de la plataforma, i afegeix que al cap d'uns dies es va adonar que el matalàs comprat presenta un desnivell a la part central. Manifesta que es va personar a l'establiment de la part reclamada, i aquest li va indicar que girés el matalàs i que esperés un temps perquè el matalàs s'ajustés.

Subratlla que, passats uns dies, el matalàs continuava igual, per la qual cosa va tornar a l'establiment de la part reclamada, i aquesta li proporciona la següent solució: proporcionar-li un matalàs nou, que col·locaran a l'habitació on té el matalàs defectuós. Afegeix que el fabricant es va posar en contacte amb la part reclamant per avisar-li que ja estaven de camí a [REDACTED] amb el matalàs; els transportistes de la fàbrica varen intentar pujar el matalàs per les escales, però els va resultar impossible i, davant d'aquesta situació, els transportistes se'n van tornar a [REDACTED] amb el matalàs nou.

Amb posterioritat a aquesta entrega no realitzada, però efectuat l'intent de lliurament al domicili de la part reclamant, la part reclamant afegeix que, mitjançant una trucada telefònica, el fabricant li manifesta que no es farà càrrec de la plataforma necessària per pujar el matalàs.

Aporta fotografies en les quals es reflecteixen els detalls del matalàs i còpia dels rebuts de pagament de l'objecte controvertit.

Sol·licita l'entrega d'un nou matalàs, sense cap cost afegit de transport, o bé el reemborsament dels diners que va pagar pel matalàs defectuós.



La part reclamada manifesta que el matalàs controvertit va ser lliurat per l'empresa [REDACTED], degudament precintat, del model [REDACTED] i que té un preu de 495 €, i afegeix que la venda es va perfeccionar amb la deguda entrega en la data acordada per part de [REDACTED] i que fins que no es realitza l'entrega del gènere, tot i que es revisa, en cas que existeixi algun desperfecte, el venedor no pot tenir coneixement de causa.

Continua manifestant que després de les queixes de la part reclamant, [REDACTED] va seguir les instruccions i indicacions del fabricant [REDACTED], i afegeix que no és un matalàs utilitzat com narra en els seus fets la part reclamant, sinó que el material del matalàs no arriba al seu màxim nivell d'expansió, creant un desnivell a la superfície.

També manifesta que es va oferir a la part reclamant el canvi de matalàs de forma immediata, així com el pagament del 50 % de la plataforma, i afegeix que no té ni molt menys el valor de 170 €, que afirma la part reclamant, així com que en cap moment han existit males formes i amenaces cap a la part reclamant.

Sol·licita que la part reclamant accepti les opcions facilitades pel fabricant com a responsable legal, que es produeixi la substitució del matalàs, i que la part reclamant aboni el 50 % de les despeses de la plataforma.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 20 de desembre de 2018, a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, un cop s'ha tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·

legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i remarquen que l'audiència se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

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

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

*La part reclamant manifesta que la seva pretensió és que se substitueixi el matalàs subministrat i que no hagi d'abonar cap cost de la plataforma necessària per poder lliurar l'objecte controvertit.*

*La part reclamada explica que el model subministrat ja no existeix, que està descatalogat, i afegeix que la seva empresa és un distribuïdor autoritzat, però que el fabricant ja va intentar efectuar el canvi, sense èxit, i explica que el fabricant disposava dels serveis de plataforma per un import d'uns 100 €. Afegeix que la seva oferta és la retirada sense cost del matalàs subministrat, i la instal·lació del nou matalàs sense cap cost, d'una categoria igual o superior a la subministrada, i afegeix que és el fabricant qui assumeix aquest canvi de matalàs, però que la part reclamant ha d'abonar el 50 % del cost de la grua que es derivi de les actuacions la data que es realitzi aquest canvi.*

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



## FONAMENTS

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamada ha sol·licitat al fabricant de l'objecte controvertit que es procedís a la seva substitució, per no conformitat amb el producte lliurat, i aquest no és un fet controvertit. Consta també que aquest es va personar al domicili de la part reclamant, per efectuar el canvi, però que aquest no va ser possible, atès que de conformitat a les característiques de l'immoble, no és possible utilitzar l'escala de la comunitat de propietaris, i és necessària la utilització d'una plataforma exterior.

L'únic fet controvertit és qui ha d'assumir el cost d'aquesta plataforma, atès que el preu de la compravenda està totalment satisfet, i sense entrar a valorar la depreciació i ús que s'ha realitzat del matalàs objecte de controvèrsia i del qual es sol·licita la seva substitució.

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 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 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 les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la substitució del matalàs controvertit ha estat ofert des de l'inici de la controvèrsia, en compliment del principi general sobre la garantia dels productes de consum, mitjançant el qual el venedor està obligat a lliurar al consumidor o usuari els productes de conformitat al contracte, responnent davant del mateix de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte, fet que cal posar en consideració, que la necessitat d'una plataforma per poder lliurar el matalàs és una circumstància aliena al contracte realitzat entre la part reclamant i la part reclamada.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions 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** parcialment la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada, mitjançant la garantia del fabricant, procedirà a la substitució del matalàs controvertit, en el termini màxim de quinze dies des de la data de notificació del present laude a la part reclamada.

La part reclamant haurà de abonar en metàl·lic, i de forma simultània a la substitució de l'objecte controvertit, l'import de 60 €, com a aportació a les despeses de canvi del matalàs, atesa la necessitat de disposar d'una plataforma.

L'empresa reclamada requerirà a l'empresa titular de la plataforma que realitzi aquestes actuacions de substitució que efectui 2 factures separades: els primers 60 € a càrrec de la part reclamant i la diferència fins a la factura total, a nom de qui es faci càrrec d'aquesta diferència.

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'òrgan arbitral.

## LAUDE

163/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar dos canapès que li varen ser lliurats sense tenir les mides que havia contractat, que havia realitzat simultàniament un contracte de finançament el dia de la formalització de la compravenda, i sol·licita la substitució dels canapès de conformitat a les mesures sol·licitades. La part reclamada manifesta que es varen subministrar els canapès de conformitat a la comanda realitzada per la part reclamant, i afegeix que accepta efectuar el canvi sol·licitat, previ pagament addicional de 240 €.

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar dos canapès a l'establiment de la part reclamada, i afegeix que vint-i-un dies més tard van ser-li entregats uns canapès que no eren els que havia prèviament comprat. Indica que per fer front el cost dels canapès i, davant la urgència que li suposava per raons de salut, va signar un contracte de préstec mercantil amb una entitat financera per un import total de 1.228 €, contracte que va formalitzar al mateix establiment de la part reclamada.

Assenyala que un cop van fer-li l'entrega i els operaris de la part reclamada van venir a muntar els mobles, es va adonar que els canapès no tenien la mida que prèviament havia indicat a l'establiment, ja que eren de 1,90 m i no de 1,80 m, i a més feien 80 cm d'altura, el que li impossibilitava l'accés al llit, i remarca que en el full d'entrega dels mobles va marcar «no conforme» i que no se li va entregar aquell full.

També manifesta que, efectuada la reclamació a l'establiment, aquest va acceptar efectuar el canvi dels mobles, però sol·licitava que efectués un pagament addicional de 240 €, i afegeix que ja va efectuar el pagament mitjançant el crèdit sol·licitat.

Aporta còpia del document de finançament per import total de 1.228 €, còpia de carta certificada enviada a la part reclamant de data 11 de juliol de 2017, còpia de l'albarà número ■■■, amb el segell de la part reclamada, sense cap signatura, i fotografies.

Sol·licita la substitució dels canapès de conformitat a les mesures sol·licitades.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va comprar dos canapès de les mesures 135 x 190 i 80 x 190, tal i com consta a l'albarà que se li va entregar el mateix dia de la compra, i afegeix que es va realitzar el pagament de la compra mitjançant finançament bancari per un import de 1.228 €.

També manifesta que es va formalitzar el contracte de finançament davant de la part reclamant i amb la seva firma i acceptació, afegint que entén que si es financen uns productes és perquè la part reclamant en aquest cas entén el que està comprant i que és mitjançant l'albarà que la part reclamant accepta el que ha comprat. Afegeix que si en algun moment hi hagués hagut error, se li haguessin canviat els productes.

Continua exposant de forma detallada les diferents actuacions realitzades en el lliurament dels canapès, i afegeix que la part reclamant va marcar a l'albarà «no conforme» per unes cantoneres que varen ser canviades, solució que es reflecteix en el mateix albarà. Manifesta també les converses mantingudes amb el



comercial que la va atendre, un cop efectuada la reclamació, on la part reclamant li comenta al comercial que el que li han muntat no és correcte, perquè ella havia sol·licitat un canapè de 1,80 m. Es va procedir a l'ofertament de reduir el cost de substitució dels canapès per un preu final de 240 € atès que no va acceptar l'abonament inicial proposat de 480 €.

Aporta la còpia de document comanda / albarà número ■ i còpia del contracte de préstec de finançament.

Sol·licita que la part reclamant aboni la quantitat de 240 €, amb caràcter previ a efectuar el canvi del producte lliurat, formalitzant-ho en un albarà signat.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 20 de desembre de 2018, a les 10.00 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, un cop tramesa a les parts una còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment 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 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 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 quan va realitzar la compra li van ensenyar el catàleg i afegeix que era clienta habitual de l'establiment i que sempre comprava de la mida de 180 cm. Explica que no li van donar còpia de l'albarà en el qual va formular la protesta de la disconformitat en el lliurament, i afegeix que després va aparèixer un altre albarà.*

*La part reclamada manifesta que per resoldre aquest conflicte s'ofereix efectuar el canvi a la mesura especial de 180 cm, i afegeix que restaria per abonar la quantitat de 240 €, que es correspon al 50% del valor del canapè especial. La part reclamada afegeix que la part reclamant va dir que el matalàs el va comprar en una altra botiga i que va ser després que se'n va adonar.*

*La part reclamant manifesta que necessitava un llit amb rodes d'1,80 m, i que l'únic que han encertat és el color.*

*A pregunta del Col·legi Arbitral, la part reclamada manifesta que no ha aportat a les presents actuacions arbitrals la còpia del document de comanda inicial signada per la part reclamant ja que no li consta que aquest document fos signat per la part reclamant, i reitera que ofereix la substitució, previ pagament de la part reclamant de 240 €.*

*En aquest moment, la part reclamant formula la seva pretensió que es restitueixin els dos canapès amb rodes, ja que no pot utilitzar la palanca perquè té problemes d'artrosi, sense haver d'assumir cap cost econòmic.*

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

## FONAMENTS

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que en data 25 d'abril de 2017 es va formalitzar una comanda amb número [redacted], document aportat on consta que es va utilitzar per efectuar anotacions posteriors, que consisteixen a acreditar que el finançament sol·licitat amb número de contracte [redacted] va ser abonada a la part reclamant en data 26 d'abril de 2017, amb signatura de la part reclamant, sense que consti acreditada la data de realització de la mateixa, per deixar constància d'haver-se solucionat la incidència de les cantoneres. En aquest sentit, l'únic fet controvertit és quina part contractual va cometre l'error en la formalització de la comanda inicial, i no consta a les presents actuacions arbitrals la comanda inicial signada per la part reclamant.

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 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.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei general de 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 al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responnent davant ell 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 la reparació o substitució del bé escollit, per raons de costos al venedor que no siguin raonables, segons l'article 119 Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei general de 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 Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris).

En les presents actuacions arbitrals és un fet controvertit entre les parts, i reiteradament sol·licitant per la part reclamant, que s'aporti còpia del document de comanda inicial i que la part reclamant manifesta haver signat, i on s'especificava les mides que es varen contractar dels canapès objecte de la present controvèrsia.

I en aquest sentit, aquest òrgan arbitral considera que en la relació de consum, les parts que hi intervenen varen establir uns acords mitjançant el document de comanda inicial que atorguen a cada part uns drets i unes obligacions, i es genera una relació que estarà justificada o demostrada a través d'aquesta documentació comercial, que no consta aportada a les presents actuacions arbitrals, i que correspon aportar, de conformitat al principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, a la part reclamada.

El document de comanda, amb el seu número, data i signatures, és un dels documents principals que es generen en processos de compravenda respecte de productes que hagin de produir-se o fabricar-se. Mitjançant la comanda, s'inicia l'operació de compravenda i se'n detalla les mercaderies i les característiques que el client sol·licita al proveïdor, amb descripció detallada de la mercaderia objecte de la compra així com les condicions de compra (model, mides, preus, dates d'entrega, d'entre d'altres), i es lliura un exemplar signat per les dues parts, i segellat, al consumidor.

El document de comanda, 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 que s'ha realitzat el lliurament, tret de prova del contrari, el dia que figura a la factura o tiquet de compra, o a l'albarà de lliurament corresponent si aquest fos posterior (article 123 Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei general de 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 Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris).

De conformitat als preceptes a què ens hem referit es desprèn que l'aportació del document de comanda del mobiliari sol·licitat és la prova documental principal, que permetria establir si la manca de conformitat és deguda al consumidor, que va acceptar les mides establertes a la comanda, que és el model lliurat per la fàbrica, i que va servir a la part reclamada per sol·licitar el lliurament del producte al fabricant, mitjançant l'acreditació d'entrega de la còpia de l'albarà de lliurament corresponent.

En aquest sentit, el producte lliurat es correspon amb les mides de l'albarà de lliurament, però no es pot acreditar que el producte lliurat coincideixi amb les mides que la part reclamant va sol·licitar, atès que no consta a les actuacions arbitrals el document inicial signat per les dues parts contractuals (contracte, full de comanda), que és el document contractual que vincula la part reclamant i la part reclamada, i que es considera que no ha estat aportat per la part a qui li correspon, la part reclamada.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent les alegacions 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 per la part reclamant, en el sentit que la part reclamada canviï els canapès de la part reclamant per uns de nous, iguals o equivalents, en el termini màxim de 45 dies des de la data de notificació del present laude a la part reclamada.

Els costos de la substitució dels canapès aniran a càrrec de l'empresa reclamada, que també retirarà del domicili de la part reclamant, sense cap càrrec, els mobles controvertits.

I, perquè així consti, signen aquest laude els membres de l'òrgan arbitral.



## LAUDE

2/2018

La senyora presidenta pregunta a les parts si hi ha algun problema a l'hora d'enregistrar l'audiència, ambdues parts responen que donen el seu consentiment perquè la sessió es pugui enregistrar.

El secretari del Col·legi Arbitral dona lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 24 de febrer de 2017 i admès a tràmit el 9 de març del mateix any, manifesta que va contractar un servei que consistia en la col·locació d'un plat de dutxa de porcellana de la marca [REDACTED], amb l'empresa reclamada, però que l'esmentat plat de dutxa té una vàlvula de plàstic de molt baixa qualitat i que, a més, li ha saltat la pintura platejada.

Afegeix que neteja amb lleixiu, sense fregar fort.

Afegeix que l'empresa reclamada no té fulls de reclamació ni una adreça de correu electrònic operativa.

La part reclamant finalitza el seu escrit manifestant que va abonar l'import en la seva totalitat i sol·licita que la part reclamada faci bé la seva feina i li canviï la vàlvula de la dutxa per una de metàl·lica que hi ha actualment al mercat.

Aporta còpia del DNI; còpia del pressupost de data 17 de setembre de 2015, i còpia de dues fotografies, una del producte controvertit i l'altra de la vàlvula que demana que se li canviï.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el dia 2 de maig de 2017 manifesta que des del primer moment la part reclamant va causar problemes perquè feia perdre hores de feina als operaris, hores perdudes no facturades ni cobrades.

Afegeix que, passat un temps, la part reclamant es va personar a l'establiment per tal de saber si la vàlvula estava en garantia, i li van respondre que no, i menys per mal ús.

Informa que la part reclamant es va oferir a pagar el canvi de vàlvula, però atesa la mala experiència amb ella, la part reclamada li va respondre que no, perquè no volia tornar a tenir cap tracte professional amb la part reclamant.

La part reclamada continua el seu escrit manifestant que, quan van començar els treballs, va advertir una forta olor a lleixiu, i va advertir a la part reclamant en diverses ocasions que no podia netejar amb productes abrasius.

Pel que fa a la vàlvula de la dutxa, afegeix que quan es van finalitzar els treballs la part reclamant no es va mostrar satisfeta perquè no li agradava el resultat final, no a nivell d'acabat, sinó de l'estètica, aspecte que havia estat triat per la part reclamant.

Quant als pagaments realitzats, es va demorar diverses vegades en els dos últims pagaments. Tal com es pot veure en els comprovants de pagament, els dos primers són correctes, el tercer es va produir més de tres mesos després, el quart es va demorar fins el 30 de novembre, quan els treballs es van finalitzar aproximadament als cinc o set dies des de l'inici. La resta del temps es va dedicar a perseguir-la perquè liquidés, trucades i temps perdut, sense requerir interessos de demora.



Referent a la vàlvula de dutxa, informa que al pressupost [REDACTED] del 17 de novembre de 2015 ja ve especificat el model de la vàlvula [REDACTED]. La resta de la informació es pot mirar per internet i comprovar que és un producte homologat que, d'altra banda, en aquest tipus de treballs és imprescindible aquesta homologació, però de totes maneres adjunta certificats. A més poden dirigir-se a la pàgina web [REDACTED], on es constata que la garantia d'un producte deixa de ser vàlida quan s'ha fet un mal ús del mateix.

Afegeix que ell només és el responsable de la instal·lació, que no és el fabricant del producte controvertit i només si tingués una reclamació quant a la instal·lació, entendria que se li reclamés amb ell.

Aporta còpia de les factures números [REDACTED] i [REDACTED], emeses el dia 17 de novembre de 2015.

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 8 de juny de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada i, fent una explicació dels fets succeïts, informa que l'única reclamació que presenta és sobre la vàlvula de la dutxa.

Afegeix que li va dir a la part reclamada que volia instal·lar un plat de dutxa dels de tota la vida, clàssic, dels que es poden netejar tranquil·lament amb lleixiu. Per tant, el plat de dutxa instal·lat hauria de dur una vàlvula de desguàs metàl·lica, que també es pogués netejar amb lleixiu.

Es ratifica en la seva sol·licitud que es substitueixi la vàlvula de la dutxa per una metàl·lica d'acer inoxidable com correspon al plat de porcellana instal·lat, però demana, a la vista de l'actitud de la part reclamada, que la subs-

titució la faci un altre professional i no la part reclamada.

Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 de desembre de 2017 s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, ja que la part reclamada ha acceptat l'arbitratge, i s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria per la celebració de l'audiència el dia 11 de gener de 2018.

Un cop el secretari del Col·legi Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es reitera en les al·legacions presentades.

La part reclamada manifesta que respecte a la vàlvula col·locada, consta a la documentació presentada que no té cobertura de la garantia en el cas d'haver-se'n fet un mal ús, i afegeix que en el pressupost inicial ja es contempla la instal·lació de la vàlvula subministrada, i manifesta que aquest tipus de vàlvula és utilitzada habitualment. Conclou que aporta còpia signada del pressupost, on consta el tipus de vàlvula sol·licitada, còpia que s'incorpora a les actuacions.

L'àrbitre empresarial pregunta a la part reclamant si va demanar expressament una vàlvula d'acer inoxidable. La part reclamant respon que no creia que fes falta especificar tant i manifesta que no recorda exactament quin tipus de vàlvula va sol·licitar, moment que la part reclamada afegeix que es va advertir a la part reclamant que aquest tipus de vàlvula no es podia netejar amb productes abrasius.

L'àrbitre dels consumidors pregunta a la part reclamada si col·loca de forma habitual el ti-



pus de vàlvula objecte de controvèrsia, a la qual cosa la part reclamada respon que sí, perquè és la que es posa actualment, ja que la d'acer inoxidable ha quedat desfasada. La part reclamant pren la paraula i qüestiona aquesta afirmació.

El Col·legi Arbitral, a la vista de les al·legacions exposades de forma presencial per ambdues parts i de la documentació que obra en l'expedient, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, adopta la següent resolució arbitral:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació en el sentit que ha quedat acreditat el mal ús efectuat per la part reclamant en el procés de neteja del producte controvertit, atès que de conformitat amb les manifestacions efectuades per la part reclamant el dia de l'audiència i de la documentació que obra a l'expedient, s'ha constatat que la part reclamant va netejar amb lleixiu la vàlvula de plàstic del plat de dutxa instal·lat per la part reclamada. A més a més, la part reclamada havia advertit que aquest tipus de vàlvula no es podia netejar amb productes abrasius i en el pressupost 609/15 del 17 de novembre de 2015 ja ve especificat el model de la vàlvula instal·lada

██████████.

## LAUDE

74/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant va adquirir un producte ocular i considera que ha pagat un preu abusiu, atès que es tracta d'una peça adhesiva retallada a mà. Sol·licita que la part reclamada li retorni l'import satisfet. La part reclamant manifesta que el consumidor coneixia el producte que va comprar, atès que se li va ensenyar abans de la venda, i se li ofereix la possibilitat d'efectuar de nou el producte, en cas que aquesta no estigui conforme amb el resultat final.

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 24 d'agost de 2017 va adquirir un article denominat [REDACTED], en la quantitat d'una unitat i per un import de 16,50 € (IVA inclòs). Afegeix que considera que és una presa de pèl haver hagut de pagar el preu que se li va cobrar pel producte en qüestió, atès que es tracta d'una peça adhesiva retallada a mà. I es lamenta d'haver-ne efectuat el pagament per avançat.

Indica que en el moment d'efectuar la pertinent reclamació a la citada botiga es van oferir a rebaixar-li 4 € del cost, proposta, però, que no va acceptar. Aporta factura de compra de la peça adhesiva, emesa per l'establiment en data 24 d'agost de 2017, per un import total de 16,50 € (IVA inclòs).

Sol·licita que la part reclamada li retorni l'import satisfet per la peça adhesiva objecte de

la present controvèrsia, atès que l'objecte comprat li era únicament necessari en el seu moment, ja que s'havia sotmès a una operació d'ull.

Aporta la peça que se li va facilitar com a mostra, i manifesta que considera que l'adhesiu, que sembla paper de precintat mal retallat, no pot tenir un cost de 16,50 €.

La part reclamada accepta la mediació de la Junta Arbitral de Consum, i li ofereix a la part reclamant la possibilitat d'efectuar de nou el producte, en cas que aquesta no estigui conforme amb el resultat final. Afegeix que la part reclamant coneixia el producte que va comprar, atès que se li va ensenyar abans de la venda.

Aporta físicament la peça que se li va facilitar com a mostra del producte i del servei proporcionat. Al mateix temps, ofereix un val de descompte pel valor de la seva compra, i conclou que, davant de qualsevol incident, procuren vetllar sempre per la satisfacció dels seus clients.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 28 de juny de 2018, a les 11.00 hores, 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 convenients 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 no ha comparegut ni la part reclamant ni la part reclamada.



Comença l'acte de la vista oral amb la intervenció del president i fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant ni de la part reclamada a l'acte de la vista oral, de manera que perden la seva oportunitat de poder al·legar allò que creguessin oportú, cadascuna d'elles, 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 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. A més, les lleis han d'interpretar-se 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 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, 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, consta acreditat que la part reclamant va adquirir un article d'òptica denominat [REDACTED], producte que se li va ensenyar abans de la venda i, per tant, coneixia allò que anava a comprar. Producte que li era necessari només de forma puntual, ja que s'havia sotmès a una operació d'ull.

També consta acreditat que la part reclamada va oferir efectuar una rebaixa del preu inicialment cobrat, així com la possibilitat d'efectuar de nou el producte, en cas que la part reclamant no estigués conforme amb el resultat final, fet que no va ser necessari, atesa la necessitat puntual del producte objecte de la present controvèrsia.

En les presents actuacions arbitralment l'únic fet controvertit és el preu de l'objecte en controvèrsia, que cal posar en consideració amb el fet que el producte ha estat utilitzat, atesa l'operació d'ull realitzada, i de conformitat a la utilitat per a la qual va ser adquirit. Es constata que aquest ha estat útil per a la finalitat

amb què es va adquirir, ja que la part reclamada va oferir-se a realitzar de nou el pegat ocular, en cas que la part reclamant no estigués conforme amb el resultat final, però no va ser necessari.

L'òrgan arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de la manca de prova practicada a l'acte de l'audiència, per incompareixença de les parts, i atenent la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**DESESTIMAR** la reclamació, atès que el producte controvertit ha estat utilitzat i ha estat útil per a la finalitat amb què va ser adquirit i conclou que el preu va estar determinat lliurement entre les parts.



## LAUDE

1/2018

El secretari del Col·legi Arbitral dona lectura del resum de les actuacions:

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de gener de 2017 i admès a tràmit el 9 de febrer del mateix any, manifesta que l'objecte de la seva reclamació és no haver obtingut reposició ni reposició per part de l'empresa reclamada a la seva queixa i demana la reposició de l'import del valor de la peça substituïda, atès que el vehicle estava en garantia. Afegeix que l'empresa reclamada no va atendre les seves queixes, sobre el fet que, en cas de no passar la ITV (per fums), es fes càrrec de la revisió.

Aporta còpia del DNI; còpia de l'escrit emès en data 30 d'agost de 2016, en què exposa el motiu de la seva reclamació i informa que el 10 de novembre de 2015 va adquirir a l'establiment de la part reclamada, un vehicle [redacted] amb una garantia de dotze mesos i el dia 1 de gener de 2016 el vehicle en qüestió, després d'un viatge a [redacted], va tenir una fallada de motor.

Afegeix que, després d'avisar a la grua i ser revisat en taller oficial [redacted], es va detectar que la possible fallada podia procedir del mesurador de la massa d'aire, de manera que van procedir a canviar i a substituir en aquest taller oficial [redacted].

Després dels mesos transcorreguts i davant la negativa de la part reclamada d'abonar l'arranjament de l'avaria, acollint-se al fet que la garantia signada no cobreix els arranjaments fora del seu taller, sol·licita li sigui retornat el valor de la peça substituïda o reparada, el

qual ascendeix a l'import de 160 €, sense IVA, d'acord amb la factura pertinent.

La part reclamada, en escrit registrat per la Junta Arbitral de Consum el 8 de març de 2017, manifesta que en cap moment s'ha negat a revisar-reparar el vehicle, sempre i quan la reparació s'efectuï en el seu taller tal i com s'especifica a la garantia signada per la part reclamant de manera que la part reclamant tenia coneixement i era conscient de les seves condicions.

Aporta còpia de l'informe d'Inspecció Tècnica de Vehicles i còpia de l'escrit en què s'informa que quan la part reclamant va comprar el vehicle tenia dues opcions: la número 1 és la de «garantia contractada», que dona cobertura a nivell nacional i pots portar el vehicle a qualsevol taller que estigui dins de la xarxa de tallers concertats amb l'empresa garant en tota [redacted] i són ells els que determinen segons el seu condicionat si donen cobertura i autoritzen la reparació; i l'opció número 2 és la «garantia [redacted]» en la qual la cobertura la dona el taller i condiciona el client al fet que qualsevol avaria que li sorgeixi al vehicle ha de ser reparada en el seu taller i sempre que estigui inclosa dins de les normes que regulen dita garantia.

Afegeix que la part reclamant va optar per la garantia [redacted], mostrant la seva conformitat amb les condicions d'aquest tipus de garantia, perquè així el vehicle li sortia més econòmic.

Informa que la part reclamant durant un viatge a [redacted], va telefonar per comentar que se li encén la «llum d'avaria», que el va portar a un taller, on li van donar un diagnòstic de fallada en el mesurador de la massa d'aire. La part reclamada afegeix que li van dir que no es preocupés, que podia circular i que per

## TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

aquesta averia el vehicle no deixaria de funcionar, i que quan tornés a [REDACTED], mirarien i verificarien l'avaría, i si era aquest el cas, l'hi canviarien. Afegeix que el tipus de garantia adquirida solament cobreix les reparacions que es realitzen al seu taller. Malgrat el que s'ha esmentat, la part reclamant va prendre la decisió de fer reparar el cotxe a [REDACTED], tot i que se li va comunicar que no se li abonaria l'import de les reparacions que es realitzen a altres tallers.

Afegeix que la part reclamant ha portat en diverses ocasions el vehicle al taller sempre amb el pensament que el vehicle té problemes amb els fums. Ho ha revisat i provat en diferents ocasions, invertint ell el seu temps i no cobrant-li en cap moment el temps perdut en el vehicle, i fins i tot ha passat la ITV i el vehicle està perfecte.

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de març de 2017, manifesta que en cap moment va veure sobre la taula cap altre tipus de garantia sobre el vehicle a part de la que va firmar.

El vehicle es va avariar el dia 1 de gener de 2016, i com que eren festius els dies 2 i 3, ja que el dia 2 va ser dissabte i el dia 3 retornava per a [REDACTED], això el va obligar a haver de retornar a [REDACTED] sense aquest vehicle. Va avisar a la grua el dia 2 i, segons una clàusula que va llegir ràpidament, en aquesta garantia posava tallers oficials, que amb el nerviosisme del moment i el trastorn produït, no va veure tot el document en el seu context. Va indicar a la grua que s'enviés a [REDACTED] ja que és un taller oficial i de confiança, perquè el seu anterior vehicle era un [REDACTED] i fins al dia 4 no va poder posar-se en contacte amb el taller [REDACTED], una vegada ja lliurat el vehicle a l'altre taller

[REDACTED]. En resum, que en les 48 hores després de l'avaría no hi havia forma de gestionar amb [REDACTED] cap solució i sempre actuant de bona fe, el va enviar a un taller oficial [REDACTED], no a un taller de barri, amb els quals també té confiança.

Afegeix que quan els comunica que se li va encendre el testimoni d'avaría de motor al cotxe, encara no sabia què és el que s'havia avariat. L'ordinador del taller els indicava que estava donant avaría en el mesurador de massa d'aire, però encara no tenien clar al 100% que fos aquesta la peça avariada i que si fos així el cost de la mateixa és el que ha adjuntat en la reclamació.

Afegeix que en cap moment, des de [REDACTED] mai no se li va dir que podia circular amb aquest vehicle en aquest estat, i que quan s'encén un testimoni d'avaría el més normal és parar i avisar la grua, que és el que va fer.

Informa que des de l'avaría el vehicle emet glopades de fum negre cada vegada que s'accelera fort, la qual cosa [REDACTED] la part reclamant considera normal, però no creu que ho sigui i a tothom a qui ho comenta li diuen el mateix, que en aquest estat el vehicle no passa la ITV. La solució per superar la ITV que ells proposen és que li faci un tomb amb el vehicle per una de les rondes de [REDACTED] i després una vegada calenta ja podria passar la ITV sense problemes.

La part reclamant afegeix que no és mecànic, però en tots els fóruns de cotxes que ha consultat el problema de l'emissió de fum negre s'ha iniciat després de la ruptura de la peça, el mesurador de massa d'aire. Això va provocar que entrés sobre alimentació de gasoil al vehicle i una mala combustió del mateix i generés molts residus de carbonissa. Això no ho han volgut revisar tot i estar en garantia,



ja que ha pogut provocar una avaria dels filtres d'emissió de gasos o del catalitzador i l'import de l'arranjament d'això pot ser bastant elevat. Per aquest assumpte sí que li ha portat al seu taller amb la garantia perquè el revisin. El vehicle el dia de l'avaria expulsava carbonissa pel tub de fuita i, a dia d'avui, després de gastar-se bastants diners en productes de neteja d'emissió de fums encara segueix igual.

La part reclamada, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 4 de maig de 2017, manifesta que sap que la part reclamant és de [REDACTED] perquè així ho mostra el DNI, tot i que ell li va facilitar una adreça aquí a [REDACTED]. El vehicle es va posar a un domicili de [REDACTED] perquè no disposava del padró i a la Direcció General de Trànsit li van assignar l'adreça que constava al DNI.

Quant a l'ús que li va donar al vehicle, desconeix si era per [REDACTED] o per [REDACTED] o per un altre lloc.

Es ratifica en el fet que es va donar l'opció a la part reclamant de contractar una garantia amb un cost addicional amb cobertura a nivell europeu i precisament no la va voler per no haver de pagar ni un euro més (tot i així, aquest tipus de peces en garanties de vehicles d'ocasió estan excloses). Ell era coneixedor de les cobertures de la garantia i qüestiona tot i que desconfia bastant si mai hagués signat res que no hagués estat pactat en la venda del vehicle.

És més, encara que hi hagi reparacions d'altres clients que no entren en garantia, mai no ha tingut cap problema amb qualsevol altre client, que entren en raó i parlant sempre ha aconseguit arribar a un acord. Però la part reclamant va amb exigències i sense raons, i insisteix que el vehicle controvertit va passar la ITV.

La part reclamant, en escrit registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum el 30 de maig de 2017, manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, es reitera en el contingut dels seus escrits anteriors i afegeix que li van oferir una garantia d'un any, i que entenia que era de peces i arranjaments. Afegeix que amb posterioritat a la compra del vehicle va observar que la porta de darrera no quadrava bé, i que es devia tractar segurament d'un antic impacte que va ser arreglat, però que no ha quedat bé del tot.

Afegeix que actualment el manteniment del seu cotxe el realitza al taller [REDACTED], que considera que és un taller de la seva confiança, i que després del tracte rebut per [REDACTED], va revisar la garantia i posava que el vehicle havia de passar a ser revisat als sis mesos, en cas contrari perdria la garantia d'un any, fet que va realitzar el maig del 2016, just abans de portar de nou el vehicle a [REDACTED] i veure que aquí no hi havia forma que [REDACTED] revisés el problema dels fums. Quan va portar el vehicle a aquesta revisió, que li consti no es va realitzar més que una revisió ocular que tot estava correcte ja que no es va realitzar cap acció sobre el cotxe.

Afegeix que quan els va trucar perquè s'havia encès el testimoni d'avaria de motor del cotxe comprat feia només dos mesos expulsava carbonissa pel tub de fuita. Afegeix que just el dia anterior li havia posat gairebé dos dipòsits de gasoil per fer el viatge de [REDACTED] a [REDACTED]. Ells li van dir que podia circular, i creu que això ha generat que tingui acumulat en el circuit de combustió gairebé un dipòsit de Gasoil mal combustionat, i que creu que és per això que el vehicle ha generat carbonissa, fums, etc.

Afegeix que no demana que assumeixin el cost de la reparació, sinó el cost de la peça.



Per diligència de 30 de novembre de 2017 del secretari de la Junta Arbitral, s'ha deixat constància de la finalització de les actuacions de mediació.

Per resolució de 5 de desembre de 2017, s'ha acordat l'inici del procediment arbitral, després que la part reclamada hagi acceptat l'arbitratge, i s'ha procedit a la designació del Col·legi Arbitral, i per escrit de la mateixa data s'ha procedit a la convocatòria de la celebració de l'audiència el dia 11 de gener de 2018.

Un cop el secretari del Col·legi Arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en les al·legacions presentades, i manifesta que aporta còpia del document de les normes que regulen la prestació de l'assistència en garantia, i que incorpora còpia d'aquest document a les actuacions.

A la pregunta de la presidenta, la part reclamant manifesta que el cotxe era de segona mà (vehicle d'ocasió), que a data d'avui la seva pretensió és que li sigui abonat l'import del preu de la peça, i afegeix que el document de garantia que ha presentat, tot i no estar signat per la part del comprador, li va ser entregat en el moment d'efectuar la compravenda del vehicle. Afegeix que entén que el document que té la part reclamada està signat per les dues parts del contracte.

Continua exposant diferents apartats del document de garantia presentat, afegint que considera desproporcionats determinats apartats d'aquest document de garantia, fent especial menció del límit de 1.200 €, per al total període de vigència de la garantia, i per acumulació de la suma del cost de totes les intervencions que siguin necessàries durant aquest període, i explica a continuació i de forma detallada les diferents incidències de l'ús del vehicle, com un consum de combustible

que considera desproporcionat i els fums que habitualment genera el vehicle en moviment.

La part reclamant també manifesta que de conformitat a les indicacions del fabricant, circular amb la llum d'alarma encesa podia causar danys majors, i que per les dates en què es trobava, i la clàusula que es conté a la garantia, que estableix un termini de 72 hores per anar a un taller oficial, va optar per efectuar la reparació a la població de [REDACTED], atès que el seu fill estava amb els avis, que viuen a [REDACTED], i necessitava el vehicle per tornar a [REDACTED], passades les festes, per motius de feina de la família.

A la pregunta de la presidenta, la part reclamant manifesta que el dia de l'averia, va trucar al taller de [REDACTED], però que era dissabte i estava tancat, i afegeix que va trucar a la grua i els va indicar que el portessin al taller de [REDACTED], atès els fums que emetia el vehicle.

El Col·legi Arbitral, a la vista de les al·legacions exposades de forma presencial per la part reclamant, i de la documentació que obra en l'expedient, prèvia deliberació, en equitat i per unanimitat, adopta la següent resolució arbitral:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació en el sentit que ha quedat acreditat, de conformitat amb l'establert en l'apartat C) punt número 7) del contracte de garantia, que enumera i s'especifiquen les parts o peces del vehicle que no queden incloses per la garantia, que la instal·lació elèctrica està exclosa, i atès que l'objecte de controvèrsia, la reparació del mesurador de la massa d'aire, té un component electrònic, de conformitat amb el contracte, la seva reparació queda exclosa de garantia.



## LAUDE

22/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per facturació indeguda del servei de roaming, ja que la part reclamada va efectuar un canvi del tipus de tarifa aplicada al seu contracte de telefonia mòbil, en la modalitat « [redacted] », tarifa activada per defecte, de forma unilateral per part de l'operador i sense donar cap mena d'informació al reclamant. L'import de la reclamació és de 154,10 €.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

Es va fixar la vista oral per al dia 15 de març de 2018, a les 10.00 hores, i es van citar ambdues parts a la vista, un cop s'ha tramès a les parts una còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment 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 celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

### AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut, degudament convocades, la part reclamant, 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 al país de destí va contractar un [redacted], per funcionar per allà, i afegeix que és coneixedor que si es fa una trucada a l'estranger té un recàrrec, però que suposa que en algun moment aquest wifi –que el portava una altra persona– estava massa lluny, creien que s'activava la xarxa de [redacted] moment que la part reclamada activava la que diuen tarifa de [redacted]. Afegeix que no recorda la tarifa exacta d'aquest servei, i que dona dret a uns minuts de telèfon, a uns MB d'internet, a missatges i altres serveis.*

*Continua manifestant que no va contractar ni va saber que estigués actiu aquest servei fins que va rebre la factura, i afegeix amb rotunditat que no va donar el seu consentiment perquè la part reclamada apliqués la tarifa de [redacted], així com que no va ser informat que s'aplicava aquesta tarifa.*

*A la pregunta del president, la part reclamant manifesta que en cap moment va rebre cap informació a través del mòbil que s'havia activat aquest servei, afegint que, en tot cas, la part reclamada va reconèixer que això ho apliquen per defecte, que no cal que el client doni l'expressa conformitat sinó que per defecte, si no dius res, t'ho apliquen. Manifesta que no pot ser que apliquin per defecte un paquet, reiterant, amb contundència, que mentre estava de viatge al [redacted] no va rebre cap missatge sobre el cost i sobre la descripció del servei.*

*La part reclamant reitera que el primer cop que va tenir notícia que aquest servei s'havia activat va ser quan va rebre la factura, moment que va entrar a la pàgina web de la part*

*reclamada, i es va informar. Afegeix que, si es mira la factura, el total de temps consumit en trucades és d'1 minut i 35 segons, que creu recordar que va ser una trucada que va rebre, i afegeix que la factura, per un import total de 246,46 €, està pagada en la seva totalitat, i només li han realitzat un abonament per import de 50 €, quan la seva pretensió és la devolució de 154,10 €.*

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, de manera que deixa passar la seva 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. En aquesta Carta

de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electrònica en condicions de qualitat, i han 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.

La part reclamada manifesta que la tarifa aplicada s'activa per defecte per a plans il·limitats quan es viatja a [REDACTED], i es detecta consum, i afegeix que és més beneficiosa per al client. També manifesta que ha efectuat un abonament de 50 € com a garantia de qualitat del servei, si bé no consta acreditat per la part reclamada, i cal tenir en consideració que no es va comunicar a la part reclamant, per cap mitjà, que s'estava activant un servei, una manca d'informació que vulnera els drets bàsics del consumidor, entre d'altres, a obtenir una informació veraç i suficient, de conformitat a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, de Carta dels drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques; que cal interpretar i integrar en aplicació analògica dels Reglaments del Parlament Europeu i del Consell 544/2009, i 531/2012, relatius a la itinerància a les xarxes públiques de comunicacions mòbils a la Unió Europea.

La part reclamant manifesta que al país de destí va contractar un [REDACTED], i afegeix que és coneixedor que si es fa una trucada a l'estranger té un recàrrec, i manifesta que no va contractar ni va saber que estigués actiu aquest servei fins que va rebre la factura, afegint amb rotunditat que no va donar el seu consentiment perquè la part reclamada apliqués la tarifa de [REDACTED], així com que no va ser informat que s'aplicava aquesta tarifa, sense rebre cap comunicació que s'estaven sobrepasant els límits de consum contractats.



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 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.

L'òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les alegacions 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, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació efectuada reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total de 154,10 €, quantitat que es correspon a l'import abonat, per un servei no utilitzat, i del qual la part reclamant no va estar informada de la seva activació per defecte i de forma unilateral, per part de la part reclamada.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels quinze dies hàbils següents a la notificació del present laude, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures.

## LAUDE

103/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, d'un procés de canvi d'operador, amb sol·licitud de portabilitat que no va ser realitzada per error del distribuïdor autoritzat.

Es sol·licita l'abonament de 433,93 €. La part reclamada sol·licita que es desestimi la prentensió i efectua reconvençió.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que l'operador reclamat va cometre un error en el moment de formalitzar la portabilitat sol·licitada, i afegeix que es va adreçar a l'establiment que l'operadora disposa al centre comercial [REDACTED], on va sol·licitar la portabilitat des de la companyia [REDACTED] a l'operadora reclamada, acollint-se a la tarifa denominada « [REDACTED] », reiterant que, per un error comercial reconegut pels col·laboradors de l'esmentada botiga via correu electrònic, es va procedir a donar d'alta el servei de línia, sense donar de baixa el servei de fibra ni tampoc de la línia fixa que tenia donada d'alta amb la seva anterior companyia; raó per la qual va continuar rebent la factura íntegra enviada des de l'esmentada companyia, a banda de la corresponent als serveis prestats per l'operadora reclamada.

Es reafirma en el fet que, en el moment de formalitzar el seu contracte a l'establiment que l'operadora té situat al centre comercial [REDACTED], el col·laborador que la va atendre li va confirmar verbalment que estava contractant

una «portabilitat» al paquet referit anteriorment, i que incloïa telèfon mòbil, línia fixa i fibra, i afegeix que es va produir una transgressió de la bona fe contractual, atès que no se li va efectuar entrega d'un contracte per escrit abans de procedir a la seva signatura, sinó que li van fer signar en un aparell digital, sense que pogués efectuar lectura de l'esmentat contracte, i que de «bona fe» va suposar que li oferia les mateixes condicions que li havien estat oferides.

Com a prova de la veracitat de les seves afirmacions, mostra el correu electrònic aportat el seu escrit inicial, en què l'encarregat de l'establiment autoritzat de la part reclamada es dirigia al seu cap de zona i es responsabilitzava de «l'error comercial» que es va cometre en portar a terme l'activació d'una nova línia, en comptes d'efectuar una «portabilitat» de la mateixa a un paquet ofert per l'operadora reclamada, i que incloïa els serveis de fix, mòbil i fibra. D'aquesta manera, tenia la possibilitat de mantenir la numeració de la seva línia fixa, qüestió que en cas de perdre's li hagués ocasionat un greu perjudici tant per motius personals com professionals.

Seguidament assenyala que no es va assabentar que no s'havia fet efectiva la portabilitat de línia fins que no va rebre l'avis que havia quedat en números vermells al seu compte bancari.

Segons afirma, va decidir no donar-se de baixa de la seva anterior companyia ([REDACTED]) pel seu compte, ja que això li ocasionaria la pèrdua de la numeració de la seva línia fixa i la manca de devolució de les quotes pagades per duplicat.

Finalment, quan va comprovar que transcorreguts uns mesos no se li oferia una solució factible i tampoc s'efectuava retorn dels rebuts



pagats, va decidir realitzar una portabilitat de tots els serveis a un tercer operador ( ), de manera que va haver de sol·licitar a la firma una portabilitat específica de la seva línia fixa per tal de no perdre el seu número original.

Aporta: còpia del «*contracte de* », formalitzat amb l'operadora reclamada en data 22 d'agost de 2017, en la modalitat « », còpia del «*contracte de* », formalitzat amb l'operadora reclamada en data 22 d'agost de 2017, en la modalitat « », còpia de la comunicació enviada per correu electrònic als col·laboradors de la «Tienda » al correu de la part reclamada en data 27 de setembre de 2017, en el qual es reconeixia l'error comercial portat a terme; i còpia dels rebuts bancaris corresponents a la companyia que havia de realitzar la portabilitat sol·licitada.

Sol·licita que la part reclamada procedeixi a la devolució de les factures que va haver de continuar pagant a la companyia donant, atesa mala gestió i mala fe manifestes de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va acceptar la contractació del servei per a la línia fixa i servei per a línia mòbil, associats a un servei denominat « », i d'un altre servei mòbil, associat al pla de preus . A més, en data 24 d'agost de 2017 va acceptar la contractació d'un altre servei mòbil, associat a la tarifa , i afegeix que en data 23 d'agost de 2017 es va realitzar l'activació en els seus sistemes dels serveis per a tres línies mòbils, i en data 24 d'agost de 2017 per una altra línia mòbil.

També manifesta que, un cop efectuada la revisió de les factures emeses en el compte client núm. , del qual és titular la part reclamant, considera les mateixes correctes, en base al cobrament de la quota mensual i el consum dels serveis abans citats, i afegeix que, no obstant això, remarquen que s'han efectuat dos abonaments, d'importos de 10,01 € i 26,21 € (IVA inclòs), reemborsats al compte bancari de la part reclamant, en data 19 de setembre de 2017 i 24 d'octubre de 2017, respectivament, i que no els resulta possible efectuar abonaments de les factures d'altres companyies.

Finalment, conclou que la reclamant únicament manté actiu amb la seva companyia un servei mòbil, associat al pla , i afegeix que la reclamant presenta una quantitat pendent de pagament per import de 4 € (IVA inclòs), efectuant reconvençió expressa.

Aporta còpia de les factures corresponents.

Es va fixar la vista oral per al dia 27 de setembre de 2018, a les 09.30 hores, 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'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i remarcant que l'audiència se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

## AUDIÈNCIA

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

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, que es contenen a les actuacions, i efectua explicació detallada de les diferents actuacions realitzades. Que ha efectuat la portabilitat inicial de [REDACTED] a l'operador reclamat, i amb posterioritat una nova portabilitat a un tercer operador, [REDACTED], del qual és client actualment. Afegeix que no té molt present els terminis entre aquestes diferents portabilitats. Que va contractar un pack que implicava una portabilitat de mòbil, fix i televisió i que va rebre un SMS del banc conforme estava en números vermells perquè no s'havia realitzat la portabilitat inicial de [REDACTED] i se seguien cobrant els rebuts.*

*Continua manifestant que no volia perdre el seu número de telèfon fix, però la part reclamada va donar d'alta un número nou. Reclama la devolució dels imports abonats. I afegeix que té una tarifa d'un número de línia de vacances, que va trucar per donar-se de baixa; la part reclamada li va explicar que era molt complicat fer-ho i que, com que tenia un expedient obert, que no es preocupés, que al cap d'uns mesos, si no l'utilitzava, es donava de baixa. Afegeix, però, que es veu que tampoc se li ha donat de baixa.*

*També manifesta que els serveis de [REDACTED] la varen aconsellar correctament, i van efectuar finalment la portabilitat al seu operador actual, des de [REDACTED], mantenint la línia fixa que no volia perdre, i afegeix que també va realitzar la portabilitat dels mòbils, va donar de baixa les altres línies i va retornar tots els routers. Aporta còpia dels rebuts que reclama i s'incorporen a les presents actuacions.*

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 deixa passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés 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 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. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions) cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general



de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat als 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 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, consta acreditat que la part reclamant va rebre una oferta comercial, sol·licitant la portabilitat del seu número fix, que va ser acceptada, i que per error del distribuïdor autoritzat, no es va formalitzar de forma correcta (correu electrònic de [redacted] de [redacted]

data 27 de setembre de 2017), per la qual cosa van originar-se uns càrrecs indeguts a la part reclamant i per duplicitat, que consten com acreditats i abonats, fet que cal posar en relació amb allò establert per a les obligacions recíproques, on cada una de les parts, és al temps, creditora i deutora d'ambdues obligacions; i és el deure de prestació d'una de les parts la causa de l'obligació de l'altra part, havent d'estar d'acord amb allò fixat per llei, al contracte, i als usos socials o comercials.

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 l'oferta comercial, 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 l'abonament efectuat a l'anterior operador en concepte de serveis duplicats i innecessaris, per incompliment del compromís de realitzar la portabilitat sol·licitada, que va causar l'alta per error d'una nova línia.

De la prova documental aportada per la part reclamant queden acreditats els imports i les mensualitats abonades, per uns serveis duplicats, idèntics i simultanis, que no poden tenir un doble aprofitament, per innecessari, dels que cal considerar que l'operador receptor (la part reclamada) no ha realitzat tots els tràmits davant l'operador donant fins fer efectiu el canvi d'operador amb la conservació del número fix.



En el mateix sentit, no consta acreditat, tal i com li correspon a la part reclamada, i de conformitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap supòsit que li permeti a la part reclamada justificar la manca de celeritat en la tramitació de la petició de portabilitat sol·licitada i la seva efectivitat en els terminis legals i contractuals previstos.

En els processos de canvi d'operador, és l'operador receptor el que ha de realitzar tots els tràmits davant l'operador donant fins a fer efectiu el canvi de l'operador amb la conservació del número; processos en els quals l'operador receptor està obligat a informar amb precisió i exactitud sobre aquest extrem.

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, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació formulada, atès que consta acreditat que es va sol·licitar el procés de canvi d'operador de forma consentida, i que es va efectuar un error en la relació contractual establerta imputable al distribuïdor autoritzat de la part reclamada, utilitzant un procediment que no era el previst legalment, sense que la part reclamada hagi provat cap supòsit que li permeti justificar la manca de celeritat en l'esmena de l'error comès, i iniciar els tràmits pertinents per tramitar correctament la sol·licitud de portabilitat i la seva efectivitat.

Es tenen per efectuats els abonaments de la part reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

La part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 433,93 €, que es corresponen als abonaments realitzats per la conservació de la línia fixa, fins a la seva efectiva portabilitat, quantitat de la qual ja han estat deduïts els abonaments realitzats.

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 de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels cinc dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.



## LAUDE

129/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que durant el mes de gener de 2017 va tenir diverses incidències amb la prestació dels serveis de telefonia que li ofería la part reclamada, i que es va donar de baixa dels serveis per aquest motiu, i sol·licita indemnització per danys i perjudicis per les pèrdues produïdes en el seu establiment de perruqueria. La part reclamada manifesta que la part reclamant es troba amb tots els serveis desactivats i al corrent de pagaments.

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

### FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant manifesta que durant el mes de gener de 2017 va tenir diverses incidències amb la prestació dels serveis que li ofería la part reclamada, sense haver obtingut cap mena de resposta, i afegeix que en data 28 de desembre de 2016, a les 14.00 exactament, l'operadora reclamada va procedir a tallar el subministrament del servei telefònic de la línia fixa del número [REDACTED], així com la connexió via fibra del local situat al carrer [REDACTED], i es va donar de baixa el número citat, sense que hi hagués un avís previ ni motivació.

A continuació descriu tots els greuges que la situació va generar per al seu negoci, que és una perruqueria; i efectua una explicació detallada de les trucades i incidències de reclamació que va haver de portar a terme per tractar de recuperar la línia del número assenyalat, i afegeix que en data 9 de gener de

2017 van aconseguir la recuperació del servei. Sosté que durant tot el mes de gener es varen anar repetint tot un seguit d'incidències que comportaren de nou els talls en el servei tant de la línia telefònica com de la connexió via fibra. Afirmar que el dia 18 de gener de 2017 es desplaça un tècnic al seu domicili per tal d'efectuar el canvi del seu router, de manera que en teoria la problemàtica quedava resolta, si bé dos dies més tard va tornar a haver-hi un tall de la línia, fet que es repeteix en data 24 de gener de 2017, fins que va decidir finalment sol·licitar la portabilitat de la línia a un altre operador, a causa del continu degoteig d'incidències que s'han produït en el servei. Conclou que a data d'avui està al corrent de pagaments amb la part reclamada.

Aporta còpia de les diferents comunicacions intercanviades amb l'operadora reclamada. Còpia de la comunicació rebuda de part de la firma [REDACTED] còpia del «contrato de [REDACTED]», per a la línia mòbil núm. [REDACTED]. Còpia dels diferents fulls de reclamació presentats a l'establiment que l'operadora reclamada té a l'adreça de [REDACTED], en diferents dates del mes de gener de 2017. Còpia de la factura corresponent a la línia reclamada de data 21 de novembre de 2016, per import de 57,05 €.

Sol·licita que es depurin responsabilitats i aconseguixi trobar als causants dels esmentats errors, així com una indemnització pels perjudicis ocasionats en el seu negoci, i efectua un càlcul prorratejat pels dies que l'esmentada línia va estar afectada pel tall de subministrament, i que sumen un total de 3.600 €.

La part reclamada manifesta que en data 29 de desembre de 2016 es va procedir a

efectuar una modificació del producte contractat per la part reclamant dins la modalitat [REDACTED], i que se li va associar de manera provisional la numeració [REDACTED], en espera de portar a terme el canvi a la línia fixa corresponent inicialment a la titular [REDACTED], circumstància que finalment va tenir lloc el dia 9 de gener de 2017, i afegeix que en data 27 de gener de 2017 es va procedir a desactivar els serveis de les línies [REDACTED] i el propi [REDACTED], a sol·licitud de la part reclamant.

Tot seguit indiquen que, com a conseqüència de la tramitació de l'esmentada baixa, s'han generat dues factures en les quals han estat tarifats càrrecs en concepte de cancel·lació del compromís de permanència, despeses de gestió, així com per indemnització de l'equip no retornat; afegint que han procedit a efectuar un abonament per import de 258,90 € (IVA inclòs), corresponents tant a la devolució del càrrec per cancel·lació del compromís de permanència, inclòs a la factura número [REDACTED] emesa l'1 de febrer de 2017; així com de l'import per indemnització de l'equip no retornat, reflectit a la factura número [REDACTED], emesa el 15 de març de 2017, abonaments que han servit per anul·lar la quantia del deute pendent de la part reclamant.

També manifesta que respecte a l'import pendent de pagament de 39,72 € (IVA inclòs), corresponents a les respectives quotes mensuals així com al consum de serveis inclosos en la citada factura, la part reclamant ha procedit a efectuar el pagament de la citada quantitat a través de targeta de crèdit, en data 17 de maig de 2017.

Finalment acaben confirmant que en l'actualitat la part reclamant es troba amb tots els serveis desactivats i al corrent de pagaments.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de novembre de 2018, a les 10.30 hores, i es van citar ambdues parts, 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 es remarca que l'audiència se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

Assisteix a l'acte d'audiència la part reclamant, representada per seu marit, el senyor [REDACTED], amb DNI [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamada, degudament convocada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

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 a l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral, i es fa constar que les al·legacions recollides en l'acte de l'audiència són un resum de les manifestacions de la part compareixent, i no són, per tant, una transcripció literal del que la part compareixent va manifestar a l'acte de l'audiència:

*La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i que es contenen a les presents actuacions arbitral, i afegeix que no té cap deute amb la part reclamada, i que ha abonat l'import reclamat de 39,72 €.*

*Continua exposant de forma detallada el contingut de les seves al·legacions, afegint que el dia 28 de desembre la perruqueria es va quedar sense servei telefònic i internet,*



*amb totes les conseqüències que això comporta per a un negoci i que, a més, era finals d'any, una època amb molta feina per a una perruqueria. Manifesta que era un negoci que portava obert un any i dos mesos, que estava arrancant, i afegeix que és per aquest motiu que fa la reclamació per danys, reiterant que van tallar la línia sense donar explicacions. Consta que quan es trucava al número la locució deia: «Este número no existe», i afegeix que això és molt greu per a un negoci, i més, en aquestes dates. També efectua explicació detallada de les trucades realitzades al Servei d'Atenció al Client, fins que finalment va resultar que havien donat de baixa el número de telèfon.*

*Continua exposant que els talls de línia es van succeir durant el mes de gener diverses vegades, i manté que era ell personalment qui efectuava les trucades de reclamació, atès que la seva dona estava molt nerviosa i havia d'ocupar-se del negoci. Declara que ell té un treball tècnic de seguretat contra incendis, que li permetia poder trucar, i afegeix que cada trucada era potser de mitja hora, tres quarts d'hora, moltíssimes vegades, i cada vegada li deien una cosa diferent.*

*També manifesta que no trobava cap explicació a tot això, ni la part reclamada tampoc li donava, afegint que va arribar a pensar que podia tractar-se d'una suplantació d'identitat, atès que algú ha de donar l'autorització perquè tallin la línia, que no sabia què pensar. Com que no es resolien els problemes i els talls continuaven, van prendre la decisió de canviar de companyia a [REDACTED] i des d'aquell dia fins avui no han tingut problemes. A partir d'aquell moment varen començar les trucades de les empreses de gestió de cobraments, trucant cada dia, diverses vegades, i manifesta que tot va ser un des-*

*propòsit total, amb dany també psicològic de cara sobretot a la seva dona, que era la que patia tot això.*

*A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que quantifica la reclamació en 3.600 €, perquè és més o menys el que havien fet l'any anterior. Afegeix que, evidentment, no és la facturació per dia, perquè la facturació el desembre és més alta, que es tracta d'una estimació, i que el mes de gener baixa l'estimació, atès que no és un mes de molta feina. Declara que només inclou els dies laborables.*

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés 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 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, que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions) cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altas, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat als 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 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 de conformitat a la declaració responsable quant a la consideració de microempresa efectuat per la part reclamant en data 27 d'abril de 2017, i el contracte aportat, es va formalitzar un contracte de Serveis de Comunicacions per a clients d'empresa, i que es van modificar les seves condicions en data 29 de desembre de 2017, i que es va realitzar la desactivació de tots els serveis, en data 27 de gener de 2017; les dues parts han manifestat en les presents actuacions arbitrals haver-se satisfet mútuament les obligacions recíproques contractuals, llevat la petició de la indemnització formulada per la part reclamant, petició que està subjecta a les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova.

VI. De la petició de danys patrimonials per incompliment de la relació contractual.

En les presents actuacions arbitrals, i pel que es refereix a la sol·licitud de compensació per danys i perjudicis econòmics que la part reclamant sol·licita, aquest òrgan arbitral considera que els danys patrimonials no consten acreditats ni provats, ni es donen els requisits exigits segons la normativa aplicable.

Perquè es doni l'obligació d'indemnitzar a un tercer per danys patrimonials és necessari que s'acompleixin els següents requisits: una acció u omissió contrària a la llei; un dany efectiu i un nexa causal entre l'acte o omissió negligent i el dany real ocasionat; i en aquest sentit, cal entrar a valorar si l'actuació de la part reclamada ha ocasionat perjudicis econòmics a la part reclamant, i en la quantia sol·licitada.



La part reclamant no ha aportat cap prova acreditativa dels danys patrimonials al·legats.

És necessari recordar que tant en els articles 1106 o 1107 del Codi Civil espanyol com la reiterada jurisprudència del Tribunal Suprem exigeixen que l'establiment d'una indemnització per dany patrimonial es fonamenti en la seva acreditació, la qual cosa no ha succeït en el cas de les presents actuacions arbitral, que considera que els danys patrimonials no han estat acreditats ni provats.

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, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

### LAUDE

138/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que un cop transcorreguts tres dies des de la data de compra d'un terminal, aquest va deixar de funcionar correctament, sense que la part reclamada hagi canviat el terminal per un altre que presentés un correcte funcionament; així com tampoc va ser tramitat pels seus serveis postvenda, per tal d'efectuar el tràmit de la seva reparació.

Sol·licita la devolució dels pagaments que ha efectuat per un producte i uns serveis que no han estat utilitzats, degut als defectes del terminal. La part reclamada manifesta que serà la firma [REDACTED], com a fabricant i a través del seu servei tècnic, l'encarregada de determinar si procedeix la reposició d'un terminal nou o bé un de revisat; de manera que l'operadora és únicament intermediària per a

la gestió de l'enviament del terminal al servei tècnic oficial.

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 6 de desembre de 2016 va adquirir un terminal mòbil de la marca [REDACTED], a una botiga de la part reclamada, dins l'espai de [REDACTED], per un import total de 944,17 € (IVA inclòs), i afegeix que un cop transcorreguts tres dies des de la data de compra, el terminal va deixar de funcionar correctament. A continuació efectua una explicació detallada de les gestions i reclamacions efectuades davant els serveis d'atenció al client del centre comercial, de l'establiment de la part reclamada, ubicat dins l'espai del centre comercial, així com davant la firma distribuïdora de la marca del terminal.

Continua exposant que a causa de la seva feina, treballa de metge, el telèfon resulta una eina fonamental per al desenvolupament de la seva feina, i afegeix també que es va adreçar a una de les oficines de què disposa l'operadora per tal de tractar d'efectuar el canvi de l'aparell, però allà li van contestar que el bescanvi no es podia portar a terme, que el derivarien al fabricant del terminal, i que la operadora no li va permetre portar a terme la cancel·lació de l'abonament emprat en el moment de compra, així com tampoc li van oferir la possibilitat de canviar l'equip per un altre que presentés un correcte funcionament.

Afegeix que des de la botiga situada a [REDACTED] el remetent directament al servei tècnic de la marca distribuïdora des d'on li comuniquen que l'única cosa que poden fer és reciclar-lo; assenyalant que no són certes les afirmacions de l'operadora en relació a la suposada reparació del terminal, subratllant que en cap moment s'ha portat a terme cap mena de reparació en el terminal, ressenyant la seva preocupació com a usuari per la seva percepció donat que, segons el seu entendre, l'operadora reclamada falta a la veritat en les seves argumentacions.

Aporta còpia del tiquet de compra de la firma [REDACTED], datat el dia 8 de novembre de 2016, (amb descompte per punts com a client de l'operadora), per un import total de 135,00 € (IVA inclòs). Còpia de l'Annex al «Contrato de Servicios [REDACTED] [REDACTED] amb detall de condicions, signat entre l'operadora i el reclamant en data 8 de novembre de 2016, i còpia del «Contrato de [REDACTED] [REDACTED]» del terminal [REDACTED] amb pagament a terminis establint una quota mensual de 33,00 € (IVA inclòs), signat entre l'operadora i el reclamant en data 8 de novembre de 2016.

Sol·licita que la part reclamada procedeixi a efectuar la devolució dels pagaments que considera indeguts i que quantifica en total i per tots els conceptes, en 1.125 €, atès que han transcorregut aproximadament onze mesos des del moment d'adquisició del descrit terminal, i que des d'aleshores no n'ha pogut efectuar l'ús adequat del mateix, tot i haver satisfet puntualment totes les quotes establertes, i que li han estat girades al cobrament.

La part reclamada manifesta que la reparació del terminal (en garantia) objecte de la present controvèrsia va ser realitzada pels serveis tècnics oficials del fabricant, seguint els estàndards de qualitat fixats per aquest en base als manuals, recanvis oficials i instrumentació requerida, i afegeix que la firma [REDACTED], com a fabricant, ha de ser la que, a través del seu servei tècnic, s'encarregui de decidir si procedeix la reposició d'un terminal nou o bé un de revisat; manifesta que l'operadora actua únicament com a intermediària per la gestió de l'enviament del terminal al servei tècnic oficial de la marca.

Tot seguit efectuen ressenya de l'enllaç a la pàgina web oficial del fabricant per realitzar qualsevol consulta sobre les condicions de garantia del terminal, i manifesten que no correspon procedir a la substitució del terminal, ni tampoc anul·lació de les quotes pel pagament aplaçat del mateix, ja que, durant el període de garantia del terminal aquest s'ha de remetre al servei tècnic corresponent per tal que es portin a terme les accions determinades pel fabricant, afegint que, no obstant això, el reclamant té a la seva disposició qualsevol dels seus serveis postvenda per sol·licitar la reparació del seu equip, tot remetent-lo al fabricant durant el període de garantia del mateix.

També manifesta que un cop revisats els fets exposats per la part reclamant, han pogut



constatar que el terminal referit de la marca [REDACTED], amb lmei [REDACTED], va ser dipositat en un dels seus serveis postvenda per tal d'efectuar el tràmit de la seva reparació, afegint que durant els trenta dies naturals posteriors a la data de la factura de venda, sempre i quan el terminal no doni a simple vista mostra de mal ús, cops, entrada de líquids o d'altres senyals que evidencin que no es tracta d'un defecte d'origen, el client tindrà dret a la substitució del terminal per un altre de la mateixa marca i model, en el cas que el mal funcionament fos motivat per un defecte d'origen i aquest fet fos verificat pel fabricant.

A continuació ressenyen que, durant els vint-i-tres mesos següents, i tal com s'estableix a l'art.114 del R.D. 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, en matèria de garanties sobre productes de consum, es fa efectiva a través del seu servei postvenda, des d'on el personal degudament qualificat pot diagnosticar les causes per les quals el terminal presenta un comportament irregular, i determinen si l'avaría resta inclosa o no dins els supòsits de garantia.

Finalment, remarca que, per tal d'acollir-se a la citada garantia, resulta imprescindible presentar la factura de compra amb data i IMEI mecanitzats, o bé, l'albarà d'entrega del terminal.

Aporta còpia al detall del «Contrato de [REDACTED] [REDACTED]» del terminal [REDACTED], amb pagament a terminis amb una quota mensual de 33,00 € (IVA inclòs) signat entre l'operadora i el reclamant en data 8 de novembre de 2016, i còpia de les condicions generals de tramitació del servei postvenda de l'operadora.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 15 de novembre de 2018, a les 12.00 hores, 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'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i remarca que l'audiència se celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut, degudament convocada, la part reclamant, assistida del seu lletrat, el senyor [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència, i que 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:

*El lletrat de la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions, i que es contenen a les presents actuacions arbitrals, i afegeix que la marca del terminal [REDACTED], no es va quedar mai en possessió del terminal fins a la data en la qual es va donar com a forma de pagament parcial, després d'haver-se valorat en 430 €. Afegeix que aporta nova prova documental que consisteix en el comunicat de la part reclamada referent a l'operativa [REDACTED], dirigida als seus col·laboradors i de data 25 d'agost de 2011, amb les condicions que s'hi contenen, en relació a les reparacions dels dispositius que presentin avaria o defecte, durant els trenta primers dies naturals des de la data de la compra; afegeix que la part reclamada dema-*



na als seus clients dirigir-se a la marca [REDACTED] a reparar el terminal, i [REDACTED] considera que la part reclamada ha de substituir el terminal, el que va ocasionar que la part reclamant anés efectuant reclamacions a [REDACTED] (sense resposta), la part reclamada i la marca del terminal, reiterant amb contundència que no va voler efectuar informe tècnic del terminal, per considerar que la part reclamada havia de substituir-lo.

Continua exposant que el problema va consistir que la part reclamada i la marca del terminal no es varen posar d'acord sobre qui era el responsable de la reparació, afegint que la part reclamant no va aconseguir que la marca del terminal esbrinés quin era el problema, i qui era el responsable, i afegeix que per aquest motiu no existeix informe del servei tècnic oficial. Reitera amb contundència que [REDACTED] en cap moment va quedar-se el mòbil per realitzar un estudi de l'avaria, atès que li indicaven que l'empresa que havia de fer-se càrrec de la substitució era la part reclamada, motiu pel qual no es va realitzar informe tècnic.

La part reclamant continua exposant que en data 16 d'octubre de 2017, davant la negativa de la part reclamada de substituir el terminal, i de [REDACTED] d'efectuar informe tècnic i reparació, es va veure obligat a adquirir un nou terminal [REDACTED], atès que li era imprescindible per a la seva feina. Afegeix que en aquest document es pot constatar que es va valorar el terminal avariats en 430 €, i afegeix que la nova compra s'efectua per un valor total de 1.159 €, com a substitució d'un terminal passat gairebé un any de la seva adquisició, que va deixar de funcionar al tres dies, i havent efectuat reclamació presencial davant del [REDACTED] de [REDACTED] establiment on es va adquirir el mateix, i sense que la part reclamada hagi atès la pretensió de la marca

que la part reclamant procedís a atendre la present reclamació.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamant manifesta que la seva pretensió és que se li aboni la quantitat total i per tots el conceptes de 1.125 €, que corresponen 729 € a la diferència abonada entre el primer terminal i el segon adquirit, (214,84 €), i la diferència entre el preu de compra del primer i els 430 € que li varen ser compensats en lliurar el primer terminal obsolet des del tercer dia de la seva adquisició; així com les mensualitats abonades des del moment de l'avaria (8 de novembre de 2016), fins a la compra del nou terminal en data 16 de novembre de 2017. Afegeix que el nou terminal adquirit és de les mateixes característiques que el terminal objecte de la present controvèrsia.

En aquest moment la part reclamada manifesta que un fet similar li va passar anys enrere com a client de la part reclamada, i que no va tenir cap problema, afegint que li varen substituir el terminal i tot solucionat. Manifesta que en aquest cas no entén perquè ha hagut d'anar d'un proveïdor a un altre, sense cap solució, i que només sol·licita la devolució dels pagaments realitzats de forma indeguda, per serveis i productes que no ha utilitzat, i sense que sol·liciti indemnització per danys i perjudicis, tot i que, manifesta, el varen estar marejant durant un any, quan tot hagués pogut ser tan fàcil com haver substituït inicialment el terminal defectuós, i que es va detectar el tercer dia de l'adquisició.

Es dona per conclosa la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva 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. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre criteris de justícia material, de manera que resulti especialment rellevant la justícia del resultat obtingut, i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions), cal que siguin interpretades i integrades de conformitat 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'aquests àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els proces-

sos d'altres, baixes i canvis d'operador; recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, quant a 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 als 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 al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la responsabilitat 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, consta acreditat que el terminal objecte de la present controvèrsia va ser objecte de minoració del preu d'adquisició d'un nou terminal en data 6 de novembre de 2017, valorant-se en 430 €, substitució del terminal que va assumir l'establiment de [REDACTED], atès que cal considerar que el terminal objecte de la present controvèrsia no va ser substituït ni reparat, fins al seu lliurament, i havent-se utilitzat com a compensació de la nova adquisició en la data mencionada.

En el mateix sentit, la part reclamant ha manifestat de forma reiterada que la part reclamada no va voler efectuar la substitució del terminal, adduint que no funcionava correctament, i la part reclamada ha manifestat que ha pogut constatar que el terminal referit de la marca [REDACTED], amb Imei [REDACTED], va ser dipositat en un dels seus serveis postvenda per tal d'efectuar el tràmit de la seva reparació, sense que hagi aportat el corresponent informe de les actuacions, manca d'aportació d'aquest informe que de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, i la facilitat probatòria, recau en la part reclamada; sense que consti en les presents actuacions arbitrals l'aportació d'aquesta actuació tècnica realitzada, s'infringeixen els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que s'han de considerar sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres; i a la inversa, d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa, article 2 del Codi de comerç.

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 per la part reclamant a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació efectuada i reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 1.125 €, quantitat que es correspon als abonaments efectuats de forma indeguda, per no haver actuat, la part reclamada, amb la diligència deguda en la protecció dels drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels cinc dies hàbils següents a la notificació del present laude, en el mateix compte bancari on s'efectuen els càrrecs de les factures.

## LAUDE

92/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una parca que va portar a netejar a una tintoreria i va quedar totalment descolorida. Sol·licita un canvi de la peça o que se li aboní l'import de la compra. La part reclamada manifesta que no li consta haver rebut cap mena de reclamació en relació amb la peça controvertida i considera que la problemàtica descrita ha esdevingut en el procés de neteja efectuat i que, en qualsevol cas, resulta aliena al procés de fabricació de la peça, 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 12 de maig de 2017 va efectuar la compra d'una parca a l'establiment que la part reclamada té situat dins del centre comercial [REDACTED] de [REDACTED], per un import total de 189,00 € (IVA inclòs), i que va portar l'abric a una tintoreria per tal d'efectuar-ne la neteja per primer cop al setembre de 2017 i, segons indica, un cop retornada la peça, aquesta va quedar totalment descolorida.

Aporta còpia del tiquet de compra de l'article objecte de la present controvèrsia, emès per la part reclamada en data del 12 de maig de 2017, i sol·licita a la part reclamada que procedeixi a efectuar el canvi de la peça que ha quedat totalment descolorida, o bé, en cas que no fos possible efectuar el canvi, que se li aboní l'import corresponent al que va entreugar en el seu moment.

La part reclamada manifesta la seva acceptació de l'arbitratge proposat, afegint que de totes les jaquetes venudes del mateix model de la peça objecte de la present controvèrsia no li consta haver rebut cap mena de reclamació, raó per la qual considera que la problemàtica descrita ha esdevingut en el procés de neteja que es va portar a terme a la tintoreria que es menciona per part del reclamant. I que, en qualsevol cas, resulta aliena al procés de fabricació de la peça.

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de juliol de 2018, a les 11.00 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.

### AUDIÈNCIA

Assisteix a l'acte d'audiència la part reclamant, amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada de la present audiència en data 20 de juny de 2018.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent, ratificant-se amb la prova documental proposada que obra a l'expedient, ha realitzat 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, que es contenen a les presents actuacions arbitrals, i manifesta que*

*va portar la parca objecte de controvèrsia a la tintoreria per tal d'efectuar-ne la neteja, i afegeix que li va ser retornada la peça totalment descolorida. Sol·licita que li sigui abonat l'import abonat per la compra de la parca.*

*A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la reclamació pels serveis professionals de la tintoreria és objecte d'un altre expedient arbitral, amb les al·legacions que s'hi contenen, i que, un cop efectuada la neteja, va efectuar reclamació a la part reclamada, que li va manifestar que el possible descoloriment és aliè a la fabricació de la peça, ja que s'ha efectuat un rentat a tintoreria.*

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, 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 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, 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 se 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.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha manifestat que va portar la parca objecte de controvèrsia a la tintoreria per tal d'efectuar-ne la neteja, i afegeix que li va ser retornada la peça totalment descolorida un cop realitzats els serveis professionals de la tintoreria, actuació professional que és objecte d'un altre expedient arbitral; aquesta actuació professional d'un tercer trenca la possibilitat d'establir un nexa causal entre la peça en el seu moment de la compra i la responsabilitat del venedor, imprescindible per determinar qualsevol responsabilitat.



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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

---

**DESESTIMAR** la reclamació, en el sentit que, havent-se realitzat una actuació professional de neteja sobre la peça de roba controvertida, s'ha trencat la possibilitat d'establir un nexa causal entre la peça en el moment de la compra i la responsabilitat del venedor, imprescindible per determinar qualsevol responsabilitat.

## LAUDE

157/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaqueta americana per tal que procedissin 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 reclamada 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 arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que havia deixat en custòdia de la part reclamada una jaqueta 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 retornaven, però que finalment van poder identificar la que era de la seva propietat. Aleshores es va adonar que la neteja no s'havia efectuat correctament, 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 qualitat, de la marca [redacted] i amb el folre desgastat. Afegeix que la persona que els va atendre els va comentar que buscarien la peça extraviada i, en cas de localitzar-la, es posarien en contacte amb ells, afegint que es tractava d'una jaqueta 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 quantitat 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, portessin 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 import 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 insuficient la proposta efectuada per la part reclamada 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 3 de gener de 2017, per un import total de 8 € (IVA inclòs), còpia de la factura corresponent a la compra de la nova peça de roba adquirida en substitució d'aquella objecte de la present controvèrsia, emès per la firma [redacted] en data 31 de gener de 2017, i per import de 99,95 €.

Sol·licita que es procedeixi a efectuar la devolució 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 adquirida 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 31 de gener de 2017 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 18 de desembre de 2018, a les 09.30 hores, 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'avertiment 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 se 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 arbitrals, 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 3 de gener de 2017; i que s'ha realitzat una adquisició d'una nova americana en data 31 de gener de 2017, per import de 99,95 €, així com que s'ha de presentar un full oficial de queixa davant l'establiment reclamat en data 6 de febrer de 2017, 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 extraviada, sinó que l'únic fet controvertit és el valor de reposició de la peça extraviada.

La part reclamant acredita mitjançant document de venda de data 31 de gener de 2017, 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 com-

pra de l'americana extraviada, 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 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 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 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

80/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li van vendre erròniament un bitllets de tren duplicats, i sol·licita la devolució de l'import dels mateixos, atès que no es varen utilitzar. La part reclamada manifesta que la compra es va fer mitjançant la pàgina web, i són els propis clients els qui seleccionen totes les dades del seu viatge, poden triar el nombre de viatgers, data, horari, classe, tipus de de tren, origen/destinació, i tarifa, fins arribar a la modalitat de pagament. Sol·licita que es desestimi la pretensió per tractar-se d'un error imputable únicament a la part reclamant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que es va donar una venda per duplicat dels seus bitllets pel trajecte de [redacted] a [redacted] i tornada pel mateix dia 6 de febrer de 2017. Segons assenyala, en un primer moment se'ls va vendre erròniament bitllets per a dues persones en la ruta des de [redacted] a [redacted], amb tornada durant la tarda, quan els trajectes correctes eren a la inversa.

Aporta còpia tant dels bitllets utilitzats com dels que van ser emesos per la reclamada per error, per un valor total de 285,40 €. Subratlla que tot i advertir a l'operadora de l'errada, aquesta únicament contempla la possibilitat d'adquirir els bitllets i després cursar la reclamació pertinent. Raó per la qual ha hagut de procedir seguint les seves indicacions.

Remarca igualment que, a efectes probatoris, van efectuar la compra de tots els bitllets amb la mateixa targeta de crèdit cosa que, al seu entendre, acredita la bona fe del consumidor, així com l'error generat pels equips informàtics de la companyia reclamada. També demana a la part reclamada per tal que informi de les múltiples factures emeses per viatges en tren en favor del reclamant, sense que fins al present moment s'hagi suscitat cap mena de discrepància.

Aporta': còpia dels 8 bitllets (2 bitllets (correcte i erroni) per 2 persones en la modalitat d'anada i tornada en el trajecte [redacted] emesos via telemàtica per la companyia reclamada amb reserva per a la data del dia 6 de febrer de 2017, i per un import total de 657,50 € (IVA inclòs), tarifa [redacted] (no permet anul·lació, excepte cancel·lació en dues hores), Versus tarifa [redacted] (permet anul·lació).

Sol·licita que es resolgui sobre l'adequada procedència de la proposta de la part reclamada (per valor de 50 % dels bitllets emesos erròniament); o bé dictami la devolució de l'import total que estima haver pagat, que en total suma 285,40 €, i afegeix que considera insuficient el termini de dues hores per tal d'efectuar el canvi de bitllets al qual fa referència la part reclamada, i qüestiona que en el procés de compra el consumidor no té l'oportunitat efectiva i real de conèixer les condicions específiques de compra de cadascun dels bitllets, tot i que aquestes quedin estampades al dors del propi bitllet.

La part reclamada manifesta que els bitllets pel trajecte [redacted] i tornada, amb localitzador ref. [redacted] van ser adquirits pel reclamant a través de la pàgina de compra de la companyia reclamada. Segons remarca, en les operacions de compra a través d'aquest



canal són els propis clients els qui seleccionen totes les dades del seu viatge, poden triar el nombre de viatgers, data, horari, classe, tipus de tren, origen/destinació, i tarifa, fins arribar a la modalitat de pagament.

En qualsevol cas, durant el procés de compra es mostren en pantalla totes les dades del viatge seleccionats pel client, i ofereix la possibilitat d'efectuar modificacions en qualsevol moment. El client té l'oportunitat de comprovar totes les dades de la citada comanda abans de formalitzar la compra i acceptar el càrrec corresponent o bé refusar-lo. Informa que un cop acceptada la compra es formalitza un contracte de transport acceptat voluntàriament per les parts; de la mateixa manera, abans de formalitzar la compra es sol·licita al client la lectura i acceptació de les «condicions generals dels [redacted]», «condicions generals de la [redacted]» i la «política de privacitat» disponibles dins l'apartat Informació Legal. Subratlla que no és possible formalitzar la compra si no es marca prèviament la preceptiva casella de lectura i acceptació.

Continua dient que un cop finalitzada la compra, el sistema de venda envia de manera automàtica un correu electrònic a l'adreça del client amb la confirmació de la compra realitzada i el bitllet en format PDF. Amb la ressenya que un cop comprovats els bitllets PDF i/o les dades del correu, el client té la possibilitat d'anul·lar els bitllets, sense cap mena de despesa, dins les dues hores següents a la formalització de la compra, a través de la mateixa pàgina web.

D'altra banda, quant als bitllets pel trajecte [redacted] i tornada, amb localitzador ref. [redacted] adquirits pel reclamant, detallen que es tractava de bitllets inclosos dins la «Tarifa [redacted]», pels quals no està permesa

la seva anul·lació ni canvi donat que no estan admeses dins les seves condicions comercials i de postvenda. Tal com queda reflectit en el lateral del bitllet, on s'inclou la llegenda «no reemborsable». Aquesta tarifa no permet canvis ni devolucions».

Finalment, malgrat allò exposat en paràgrafs anteriors, deixant de banda que l'error en la selecció de l'origen / destí per part del reclamant, encara que es donés de forma involuntària, es tracta d'una circumstància aliena a la seva companyia, i tot i que les condicions comercials i de postvenda de la Tarifa triada no permeten el canvi / anul·lació dels bitllets, proposen l'abonament del 50 % de l'import dels bitllets [redacted] i tornada no utilitzats (amb localitzador ref. [redacted] 142,70 €) amb l'ànim de trobar un acord conciliador sobre la controvèrsia que ens ocupa.

En cas que la part reclamant mostri la seva conformitat amb l'oferiment d'acord que proposa la reclamada, passen a sol·licitar-li que els remeti les dades de la targeta bancària amb la qual va efectuar la seva compra per tal de procedir a l'abonament de la citada quantitat mitjançant 4 ingressos (50 % de 4 bitllets).

Es va fixar l'audiència per al dia 5 de juliol de 2018, a les 12.00 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'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.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral hi han comparegut d'una banda la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada, que ha presentat escrit de ratificació de les seves al·legacions.

S'inicia l'audiència amb la intervenció del president, que presenta els components de l'òrgan arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i sol·licita a la part present, de conformitat a la proposta realitzada per la part reclamada, que en la mesura del possible, procuri d'arribar a un acord, per tal d'assolir una finalització de les actuacions arbitrals, mitjançant laude de conciliació.

La vista ha transcorregut com a continuació es transcriu:

*Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant, a pregunta de l'òrgan arbitral, manifesta que si accepta l'oferiment realitzat per la part reclamada, i amb l'ànim de les dues parts processals de trobar un acord conciliador sobre la controvèrsia que ens ocupa, reiterant la seva conformitat amb l'oferiment d'acord que proposa la part reclamada, accepta l'abonament del 50 % de l'import dels bitllets [REDACTED] i tornada no utilitzats (amb localitzador ref. [REDACTED] 142,70 €), afegint que es té per requerit de la sol·licitud efectuada de remetre les dades de la targeta bancària amb la qual va efectuar la seva compra per tal de procedir a l'abonament de la citada quantitat mitjançant 4 ingressos (50 % de 4 bitllets).*

Es dona per concloua la vista.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions for-

mulades 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. 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 cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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

III. De conformitat al Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitrals 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 apareixi 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 la part compareixent, 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'avenença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que, la part reclamada abonarà a la part reclamant el 50 % de l'import pagat dels bitllets [REDACTED] i de tornada no utilitzats, amb localitzador ref. [REDACTED], per un import total i per tots els conceptes de 142,70 €, quantitat que s'abonarà mitjançant 4 ingressos (50 % de 4 bitllets), a la targeta bancària amb la qual es va efectuar la compra.

## 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 22 de setembre de 2017, a les 20.18 hores, 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 21 de març de 2018 i 6 d'abril de 2018, manifesta la seva acceptació de l'arbitratge proposat per la Junta Arbitral de Consum, mitjançant correu electrònic enviat per la representant legal de la part reclamada, la senyora [REDACTED], amb NIE [REDACTED], 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 [REDACTED] en el moment dels fets.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 26 de juliol de 2018, a les 10.30 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.

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 [REDACTED], amb DNI [REDACTED].



La part reclamada no ha comparegut a l'acte de l'audiència, tot i haver estat correctament notificada de la mateixa en data 20 de juny de 2018.

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 policial dels [REDACTED], 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 caixera 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 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, 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 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, 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 arbitrals.

No és un fet controvertit en les presents actuacions arbitrals 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 aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

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

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment i atenent les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra 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.

# JACB



ALTRA  
INFORMACIÓ





### He tingut un problema... Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona presencialment o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui amb un empresari, botiguer o professional.

### On puc anar a reclamar?

A la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a planta.

### Quina documentació necessito per fer una sol·licitud d'arbitratge?

La Junta Arbitral de Consum disposa d'un model de sol·licitud d'arbitratge. No obstant això, pot presentar també un escrit breu on plantegi la controvèrsia sorgida entre les parts i adjunti tota la documentació que es refereixi al tema

### Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge de consum, que presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, mitjançant els diferents òrgans arbitral, que actuen amb total imparcialitat i respecten els principis d'audiència, contradicció i igualtat entre les parts.

### És gratuït interposar una sol·licitud d'arbitratge?

Sí, és gratuïta per a ambdues parts.

### Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?

La resposta va en funció del temps que l'empresa triga a contestar. Ara bé, el termini que estableix la normativa aplicable és de quinze dies hàbils des de la recepció de la resolució d'admissió de la sol·licitud d'arbitratge. Un cop transcorregut aquest període de temps, si no ha contestat, la Junta Arbitral fa gestions directament encaminades a obtenir una resposta en un sentit o altre.

### Necessito un advocat per interposar la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta?

No necessita un lletrat.

**Necessito un advocat per comparèixer a la vista una vegada l'empresa reclamada ha acceptat l'arbitratge?**

Tampoc necessita un lletrat. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

**No puc comparèixer a la vista. Què puc fer?**

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista sigui per una causa que es pugui justificar, com malaltia, senyalaments a judici o viatges, s'haurà de presentar justificació documental i l'òrgan arbitral resoldrà si es suspèn o no la vista convocada. Una altra possibilitat és que atorgui una autorització o representació a algun familiar o persona que consideri adient perquè la pugui representar.

**Quant de temps triga l'Òrgan Arbitral a dictar el laude?**

El termini per dictar el laude és de sis mesos des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. Aquest termini podrà ser ampliat per un període no superior a dos mesos.

**Què és un laude arbitral?**

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, i és d'obligat compliment per les dues parts i produeix efectes de cosa jutjada.

**Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?**

No es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia, únicament es pot demanar correcció de qualsevol errada de càlcul, de còpia tipogràfica o similar, o l'aclariment d'algun punt o part concreta del laude. Quant a possibles defectes o vicis de tramitació o procediment, es contempla la possibilitat d'una acció d'anul·lació davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Els motius pels quals es pot interposar aquesta acció són taxats en la Llei d'arbitratge. El laude és executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

**Si l'altra part no compleix el laude, què puc fer?**

Ho ha de comunicar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, que farà un escrit recordatori amb l'obligació del compliment del laude dictat. En el cas que persisteixi en l'incompliment del laude, haurà d'instar la seva execució per via jurisdiccional davant el Jutjat de 1<sup>a</sup> 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 2<sup>a</sup> pl.  
08015 Barcelona  
Tel. 93 402 33 44  
Fax 93 402 78 47  
junta-arbitral@bcn.cat



## HORARI

### Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.  
Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00 h\*.

\* Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia.

### 1 maig – 30 setembre

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

### Període de Nadal

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

### Agost

Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

## TRANSPORT



### Metro



Poble Sec, Paral·lel



Sant Antoni



### Autobusos

L-55, D20, D50, H14, H16, V11



Tren-RENFE i FGC (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya)  
Pl. Catalunya



### Bicing:

estacions 113, 148, 129, 86

## 14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

ACCESSORIS

AIGÜES

AUTOMÒBILS

CALÇAT

CENTRES ESPORTIUS

CORREUS

ELECTRODOMÈSTICS

ELECTRÒNICA

ENSENYAMENT

ESTÈTICA

HOTELS

JOIERS I RELLOTGERS

MOBLES

OBRES I REFORMES

ÒPTICA

TALLERS I REPARACIÓ DE VEHICLES

TELEFONIA

TÈXTIL

TINTORERIES

VIATGES

ALTRES SECTORS



## **ALCALDIA**

Ada Colau

## **GERÈNCIA MUNICIPAL**

Gerència de Presidència i Economia

## **PRESIDÈNCIA DE LA JUNTA ARBITRAL**

Anna Garcia Vidal

Gaietà Sala i Prat

## **SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL**

José Luis Velasco Corderi

Gaietà Sala i Prat

## **EQUIP HUMÀ**

Amparo Hernández Holgado

Yolanda Lanau Gozalves

Ramon Pujades Clemente

Tània Ramírez Camps

Josep Romero Aznar

Maria Isabel Sánchez Alcázar

Mireia Domingo Figueras, estudiant  
del Màster de l'Advocacia, en pràctiques.



## EDICIÓ

Ajuntament de Barcelona  
Gerència de Presidència i Economia  
Junta Arbitral de Consum de Barcelona

**[www.juntarbitral.bcn.cat](http://www.juntarbitral.bcn.cat)**  
**[junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)**

## DISSENY GRÀFIC

Motive Disseny i Comunicació

## DIPÒSIT LEGAL

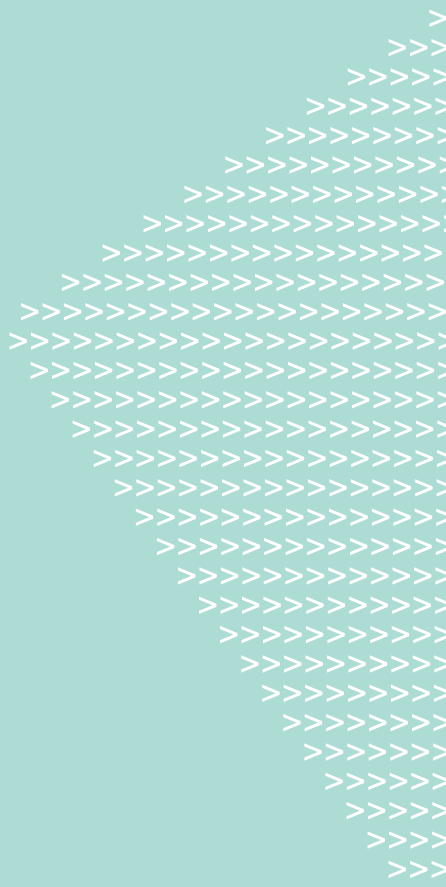
B14396-2019



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no 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**