

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2021



JACCB



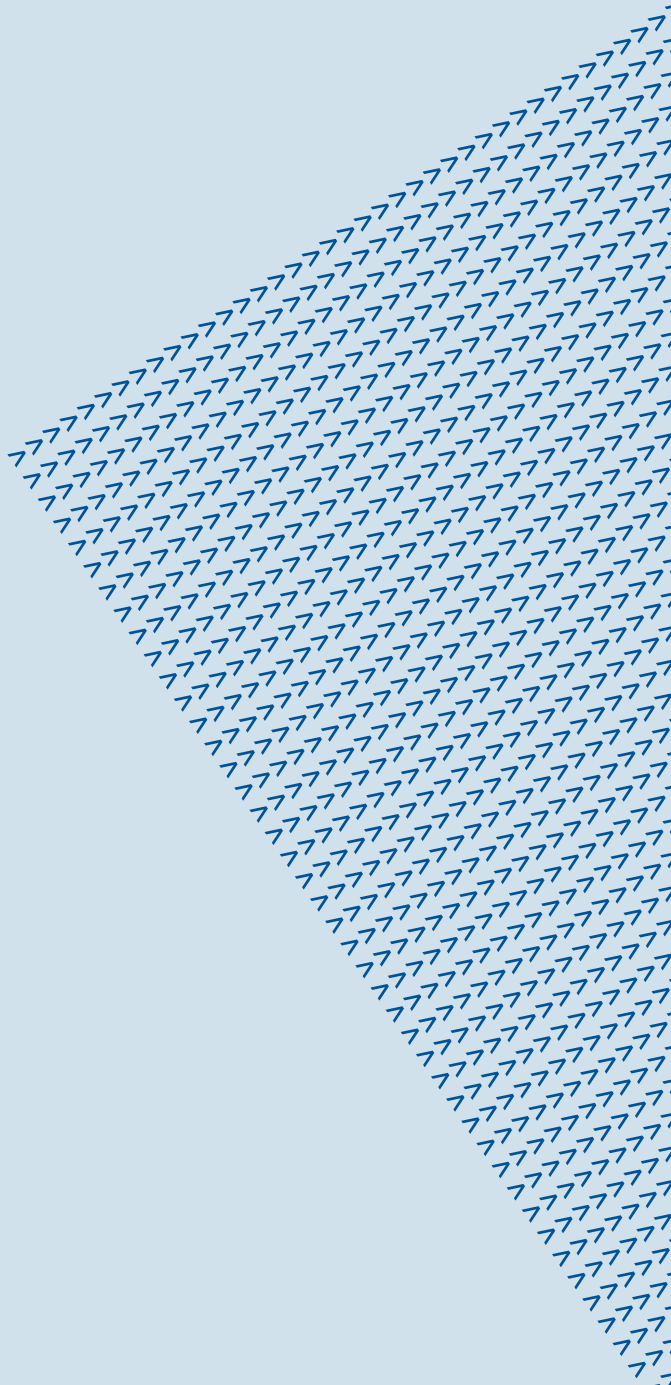
Ajuntament  
de Barcelona



JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE BARCELONA  
MEMÒRIA  
2021



Ajuntament  
de Barcelona





# JACB

PRESENTACIÓ  
I NORMATIVA





Un any més em complau presentar-vos la Memòria de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, un document que reflecteix l'activitat d'aquest òrgan especialitzat de l'organització municipal, que té la finalitat d'administrar el sistema arbitral institucional públic i gratuït de consum en l'àmbit territorial del municipi de Barcelona, com a mitjà alternatiu de resolució de conflictes i en la seva vessant d'equivalent jurisdiccional.

L'arbitratge institucional públic de resolució de conflictes de consum és una garantia de qualitat, al tractar-se d'un procediment sotmès al reglament institucional vigent i públic, pels seus efectes de cosa jutjada i el caràcter de títol executiu del laude.

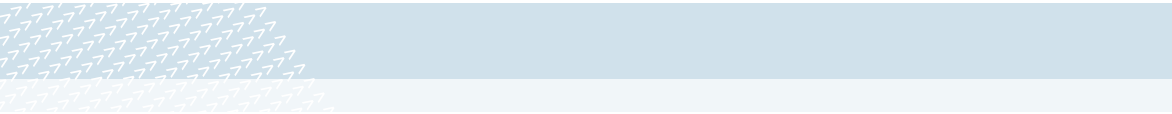
També son característiques rellevants del sistema arbitral institucional públic de consum, la seva major flexibilitat i agilitat del procediment arbitral, sense oblidar-nos del seu caràcter gratuït.

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona posa a l'abast de tota la ciutadania aquesta justícia de proximitat, institucional i sectorial. Actuant des de la imparcialitat, la independència i l'objectivitat, procura trobar la solució més adequada a la controvèrsia plantejada. La Junta entra, recordem-ho, en els conflictes de consum d'escassa quantia econòmica de la pretensió, que desaconsellen per raó de la quantia la interposició d'accions legals davant de la jurisdicció ordinària.

L'arbitratge és un mitja qualificat en controvèrsies que són de petit contingut econòmic, però vitals per a moltes economies domèstiques. Aquestes controvèrsies motiven allaus de reclamacions, que tenen relació majoritàriament amb els subministraments de serveis bàsics. En aquest sentit, la majoria de reclamacions de les diferents Juntes arbitral de Consum continuen sent per queixes de persones usuàries dels serveis de comunicacions electròniques.

La ciutat de Barcelona -i així es recull a la Carta Municipal de Barcelona i al seu règim especial- ha fet una aposta decidida per aquesta justícia de proximitat, institucional i sectorial. Així ho demostra, per exemple, el nou conveni signat aquest 2021 entre el Ministeri de Consum, l'Agència Catalana de Consum i l'Ajuntament de Barcelona, que ha de permetre donar un nou impuls als sistemes alternatius de resolució de conflictes de consum entre persones consumidors i empreses.

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona, tot i la difícil situació que tothom hem viscut a causa de pandèmia, no s'ha aturat. La ciutadania ha pogut continuar accedint als seus serveis, de manera que durant



l'any 2021 s'han fet un total de 295 laudes, 34 en Dret i 261 en equitat; així com 244 mitjançant òrgans arbitral unipersonals i 51 mitjançant col·legis arbitral.

Els laudes són el resultat final del camí que segueix a una reclamació de consum no atesa de manera satisfactòria per l'empresa reclamada. Es dicten d'acord amb els principis del procediment arbitral, la igualtat, audiència i contradicció. I ha de tractar-se a les parts amb igualtat, donar a cada una d'elles suficient oportunitat de fer valer els seus drets.

En aquest sentit, la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, compromesa amb la necessitat de reforçar el principi de transparència i d'aportar més seguretat jurídica a les reclamacions que puguin produir-se en les relacions de consum, fa públiques les seves resolucions arbitral en matèria de consum, respectant en tot moment la privacitat de les parts.

També es presenta un resum de les actuacions desenvolupades per la Junta Arbitral de Consum durant l'any 2021, amb les seves dades estadístiques, en relació amb els sectors més reclamants; la procedència de les reclamacions, els laudes emesos i la seva anàlisi de les matèries; el sentit de les resolucions arbitral i el tipus d'òrgan arbitral (òrgans arbitral unipersonals o Col·legis arbitral).

Vull també destacar, dins d'aquest nou impuls dels sistemes alternatius de resolució de conflictes de consum i del nou Conveni, la necessitat de col·laborar en la promoció i el foment de l'arbitratge, procurant i impulsant l'adhesió d'empreses i professionals.

És clau donar a conèixer els avantatges de marca o segell de qualitat que comporta l'adhesió al Sistema arbitral institucional públic i gratuït de consum per a les empreses i professionals.

En aquest sentit, és important recordar que en un arbitratge de consum no es defensa cap de les parts en conflicte. La seva actuació està sotmesa a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris i de l'arbitratge; subjecta als principis d'objectivitat, celeritat, imparcialitat, gratuïtat, neutralitat i independència dels àrbitres; així com als principis informadors en què es fonamenta el dret del consum, recollits al Codi de Consum de Catalunya.

L'arbitratge institucional públic i gratuït de consum, és una via ràpida, senzilla i gratuïta per resoldre els conflictes en les relacions de con-



sum. És un sistema beneficiós per a tothom, tant per a les persones consumidores com per a les empreses, ja que els permet oferir una prova de fiabilitat i de qualitat davant les persones que conformen la seva clientela.

Montserrat Ballarín Espuña

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







## PRESENTACIÓ I NORMATIVA

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	5
<b>1. CARTA MUNICIPAL DE BARCELONA</b> .....	11
<b>2. LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL, DEL Codi de Consum de Catalunya</b> .....	13
<b>3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM</b> .....	17
<b>3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM</b> .	19
<b>3.2. TIPUS D'ARBITRATGE</b> .....	20
<b>3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM</b> .....	21
<b>3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB</b> .....	21
<b>3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?</b> .....	22
<b>4. MEDIACIÓ</b> .....	24
<b>5. ADHESIONS D'EMPRESES</b> .....	27

## DADES ESTADÍSTIQUES

<b>6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS, SECTORS</b> .....	31
<b>7. RECLAMACIONS PER SECTOR</b> .....	32
<b>8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC</b> .....	33
<b>9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS</b> .....	34
<b>10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES</b> .....	35
<b>11. DADES ESTADÍSTIQUES DE LAUDES</b> .....	37

## REULL LAUDES 2021

<b>ÍNDEX RECULL DE LAUDES</b> .....	39
<b>RECULL DE LAUDES 2021</b> .....	41
AIGÜES, 205/2021, 208/2021, 221/2021, 236/2021, 238/2021 I 269/2021.....	

ASSESSORIA, 173/2021.....	
ELECTRICITAT, 51/2021 I 132/2021.....	
ELECTRODOMÈSTICS, 264/2021 I 176/202.....	
ENSENYAMENT, 138/2021, 140/2021, 141/2021 I 295/2021.....	
HABITATGE, 272/2021.....	
LLEURE, 293/2021.....	
MOBLES, 273/2021.....	
OBRES I REFORMES, 270/2021 I 271/2021.....	
ORTOPÈDIA, 172/2021 I 263/2021.....	
REPARACIÓ DE BICICLETES, 171/2021.....	
REPARACIÓ ELECTRÒNICA, 173/2021.....	
SERVEIS POSTALS, 49/2021 I 50/2021.....	
VENDA EN LÍNIA, 174/2021.....	
VIATGES, 175/2021 I 296/2021.....	
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS, 117/2021.....	
TELEFONIA, 15/2021, 24/2021, 31/2021, 33/2021, 152/2021, 153/2021, 181/2021, 201/2021, 215/2021 I 225/2021.....	
TÈXTIL, 294/2021.....	
TINTORERIES, 251/2021.....	
TRANSPORT, 133/2021.....	

## ALTRA INFORMACIÓ

<b>13. PREGUNTES FREQUËNTS</b> .....	223
<b>14. ON ESTEM</b> .....	225
<b>15. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE DE CONSUM</b> .....	226
<b>16. EQUIP HUMÀ</b> .....	227





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

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

Marc normatiu:

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

Marc normatiu sectorial de telefonia i Internet, i els drets dels usuaris de les comunicacions electròniques.

- a) Llei 9/2014, de 9 de maig, de Telecomunicacions.
- b) Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, Carta dels drets de l'usuari de serveis de comunicacions electròniques.
- c) Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, que regula les condicions relatives a la qualitat del servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.
- d) Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, que regula el procediment de resolució de reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadores de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client per les operadores.

- e) Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.
- f) Ordre IET/2733/2015, de 11 de desembre, que atribueix recursos públics de numeració als serveis de tarifació addicional prestats mitjançant trucades telefòniques i s'estableixen condicions per al seu ús.

Altres marcs normatius sectorials.

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

Novetats legislatives any 2021

- Reial Decret Llei 1/2021, de 19 de gener, de Protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, que modifica diferents articles del text refós de la Llei General de la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i incorpora la figura de "persona consumidora vulnerable", que haurà de ser objecte d'especial atenció en les relacions de consum.

Es dona nova redacció a l'article 19, relatiu a les pràctiques comercials.

També es modifica l'apartat 1 de l'article 60, sobre informació prèvia al contracte, amb la finalitat de preveure de manera expressa el relatiu a la informació les persones consumidores vulnerables, concretant-se que l'empresari li haurà de facilitar de forma clara i comprensible, la informació rellevant, veraç i suficient sobre les característiques principals del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques.

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

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

1. Qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. Aquest servei públic de consum pot exercir, entre d'altres, les funcions següents:
  - a) Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
  - b) Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
  - c) Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
  - d) Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
  - e) Iniciar procediments sancionadors de consum.
  - f) Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.
  - g) Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.
  - h) Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi.
2. Els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum. També ho poden fer respecte a les queixes i reclamacions referents a establiments radicats en llur àmbit territorial. D'acord amb el principi de proximitat, és competent, en primer lloc, el servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap oficina, n'és competent l'oficina supramunicipal que correspongui i, si no n'hi ha, la d'àmbit de Catalunya.
3. Les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.
4. La Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.
5. La Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment del que estableix l'apartat 3.

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

Directori de serveis públics de consum de Catalunya.

Els serveis públics de consum que compleixen les activitats en l'àmbit territorial de Catalunya han de formar part del Directori de serveis públics de consum de Catalunya, amb finalitats informatives. Aquest directori l'elabora i l'actualitza l'Agència Catalana del Consum i té caràcter públic.

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

#### **CAPÍTOL I. Disposicions generals.**

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

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

2. Les administracions públiques de Catalunya,

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

### **ARTICLE 131 2. PRINCIPIS GENERALS**

1. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum, sens perjudici de les matèries o els sectors que tinguin sistemes públics extrajudicials de resolució de conflictes.

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

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

#### **CAPÍTOL II. Mediació.**

### **ARTICLE 132 1. MEDIACIÓ**

La mediació de consum és un procediment que es caracteritza

per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objecte ajudar les parts i facilitar l'obtenció per elles mateixes d'un acord satisfactori.

### **ARTICLE 132 2. PRINCIPIS**

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

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

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

4. D'acord amb el principi de confidencialitat, la persona mediadora i les parts han de mantenir el deure de confidencialitat sobre la informació de què es tracti. En compliment d'aquest deure, les parts es comprometen a

mantenir-ne el secret i, per tant, renuncien a proposar la persona medidora com a testimoni en algun procediment que afecti l'objecte de la mediació. D'altra banda, la persona medidora també ha de renunciar a actuar com a perita en els mateixos casos.

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

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

## **CAPÍTOL II. Arbitratge.**

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

1. L'arbitratge és procedent si hi ha un conveni arbitral previ entre les parts. En cas

contrari, l'Administració ha de promoure la formalització del conveni arbitral per a resoldre el conflicte per mitjà de l'arbitratge de consum.

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

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

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

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

Els col·legis arbitralis han d'incloure representants dels sectors afectats per la reclamació, de les persones consumidores i de les administracions públiques, de la manera que estableixen les lleis.

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

1. Les administracions públiques de Catalunya, en

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

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

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

4. La Generalitat ha de considerar l'adhesió a l'arbitratge de consum com a



mèrit objectiu en la valoració de premis a la qualitat que tingui establerts o pugui crear. Les administracions públiques catalanes han de tenir en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajuts i subvencions a les empreses i els establiments que ofereixin béns o serveis a les persones consumidores.

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

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

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

2. Els empresaris adherits al sistema arbitral de consum han d'informar les persones consumidores de manera clara de llur adhesió a l'arbitratge,



### LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

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

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

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

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

És una via extrajudicial que permet resoldre els conflictes entre dues parts sense necessitat d'acudir als tribunals de justícia amb l'avan-

tatge que el Laude que es dicta equival a una sentència i és d'obligat compliment per ambdues parts. L'incompliment del Laude de la part reclamada, dona lloc a una infracció administrativa recollida en el Codi de Consum de Catalunya.

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

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

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

El concepte de consumidor i empresari, per poder reclamar i ser reclamat, ve determinat per la legitimació activa i passiva de les parts. I aquesta legitimació la determina la relació jurídica en què ha nascut el conflicte que es planteja:



- **Concepte de consumidor:** de manera restringida, són aquelles persones físiques o jurídiques que són els destinataris finals dels serveis, béns i/o activitats.

- **Concepte d'empresari:** que actuï amb una finalitat empresarial o professional.

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

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

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

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

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

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

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

El personal de la Junta Arbitral de consum atén més de 5400 usuaris a l'any i desenvolupa una tasca per tal de fomentar la mediació i l'arbi-

tratge, garantint uns mecanismes d'ajuda, protecció i informació a les persones, en una societat cada cop més globalitzada.

El concepte “consumidor” i “empresari”, per poder reclamar i ser reclamat, ve determinat per la legitimació activa i passiva de les parts. I aquesta legitimació la determina la relació jurídica en què ha nascut el conflicte que es planteja. Així, considerem consumidors aquelles persones físiques o jurídiques que són els destinataris finals dels serveis, béns i/o activitats, i empresaris aquells que actuen amb una finalitat empresarial o professional.

## 3.2. TIPUS D'ARBITRATGE

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

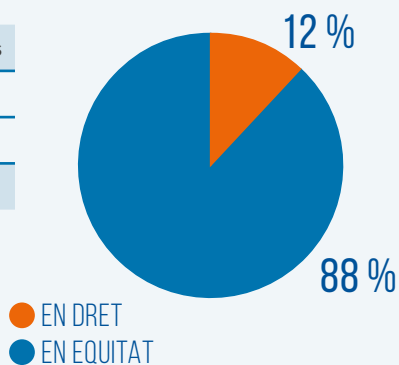
En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és més just per les parts segons les circumstàncies que concorrin.

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

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

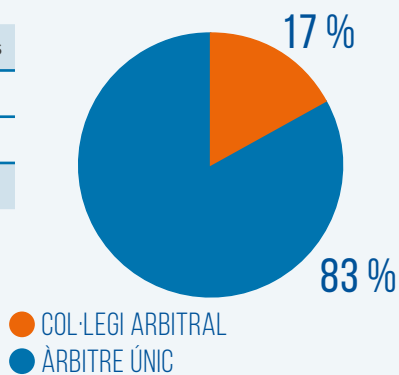
### Laudes 2021 segons tipologia d'arbitratge

Tipus arbitratge	Núm. absoluts
En equitat	261
En dret	34
<b>Total</b>	<b>295</b>



### Laudes 2021 segons òrgan que resol

Òrgan que resol	Núm. absoluts
Col·legi arbitral	51
Àrbitre únic	244
<b>Total</b>	<b>295</b>



### 3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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

#### VOLUNTARIETAT

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



#### EFICIÈNCIA

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



#### EXECUTIU

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



#### PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

#### GRATUÏTAT

La totalitat dels tràmits són gratuïts per ambdues parts.

**ZERO €**

#### IMPARCIALTAT, INDEPENDÈNCIA I NEUTRALITAT

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

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



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

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

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

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

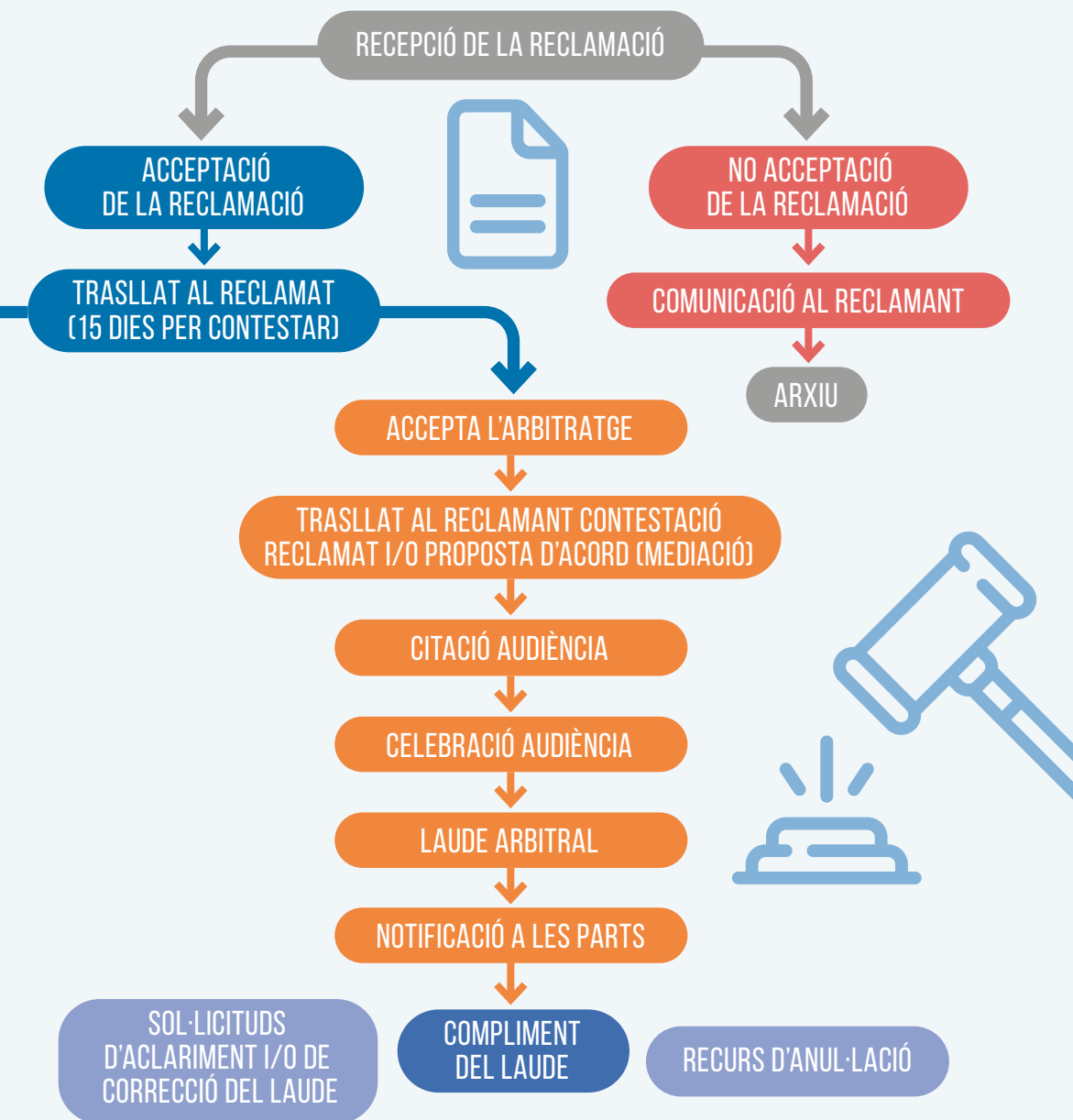


### 3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?

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. LA MEDIACIÓ EN EL PROCEDIMENT ARBITRAL

### A) MARC NORMATIU

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

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

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

### B) ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT

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

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

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

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



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

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

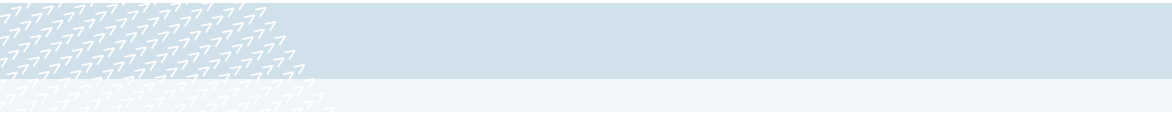
La mediació de la Junta Arbitral té caràcter voluntari, així com també el tenen l'adhesió i l'acceptació de l'arbitratge. Per tant, no es realitza mediació en cas que qualsevol de les parts hagi formulat una oposició expressa..

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

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

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

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



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

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

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

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



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

Les empreses adherides aconseguen la confiança del consumidor perquè els hi garanteix la ràpida solució als problemes que es puguin plantejar.

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

### A qui va dirigit?

Va dirigit a totes les empreses o establiments comercials.

### Terminis

Es pot sol·licitar en qualsevol moment.

### Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

### Sol·licitud

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

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

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

### Un distintiu de confiança

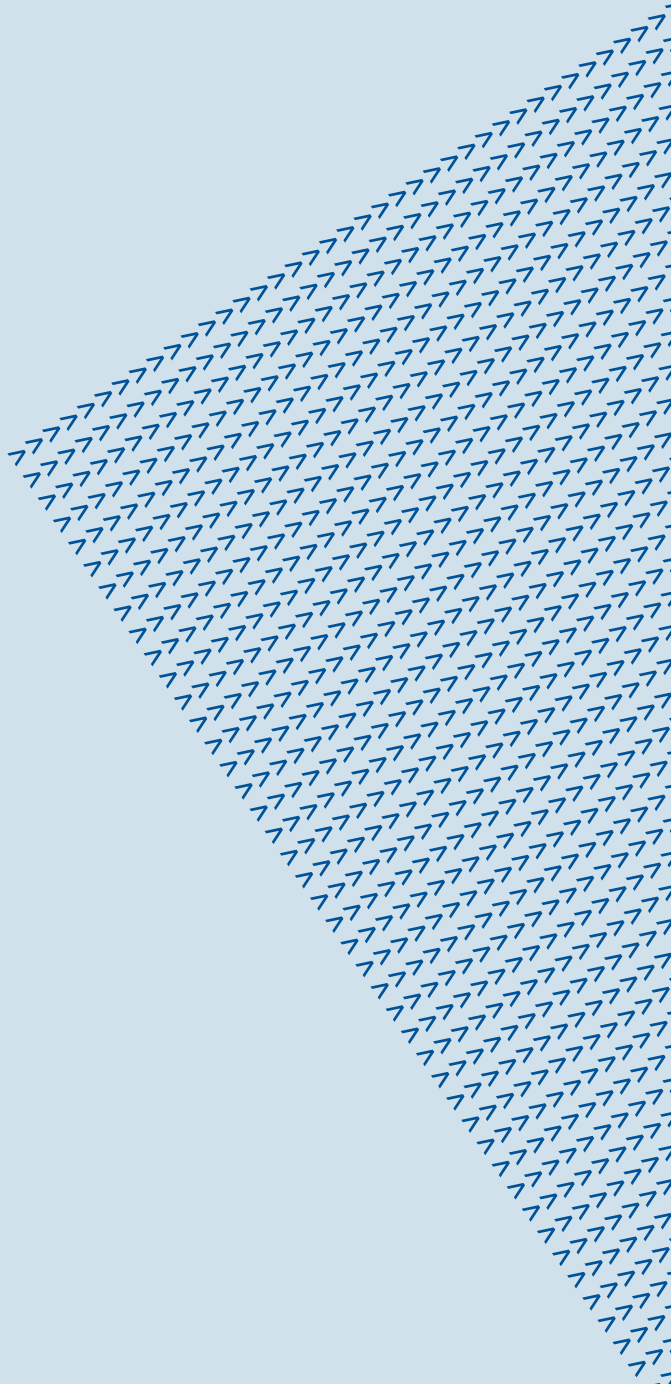


Si vostè, consumidor o usuari, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

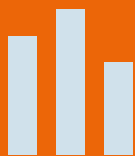
Si vostè, empresari, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica als seus clients l'ofertament d'una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment.

## SECTORS AMB RECENTS ADHESIONS:

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



JACB



DADES  
ESTADÍSTIQUES

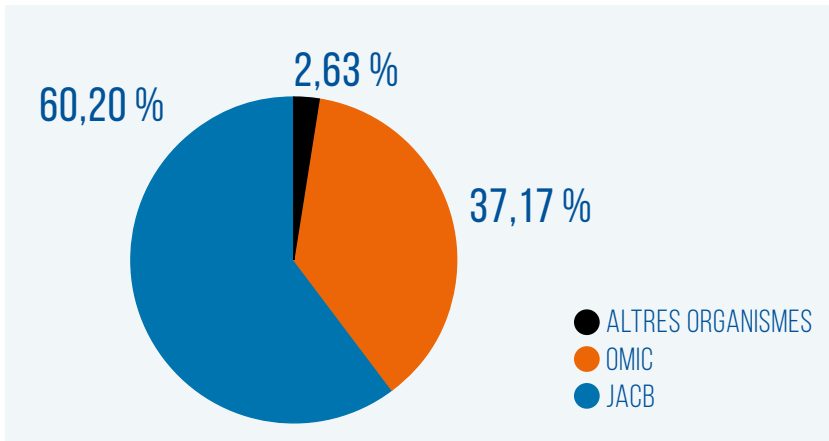




## 6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

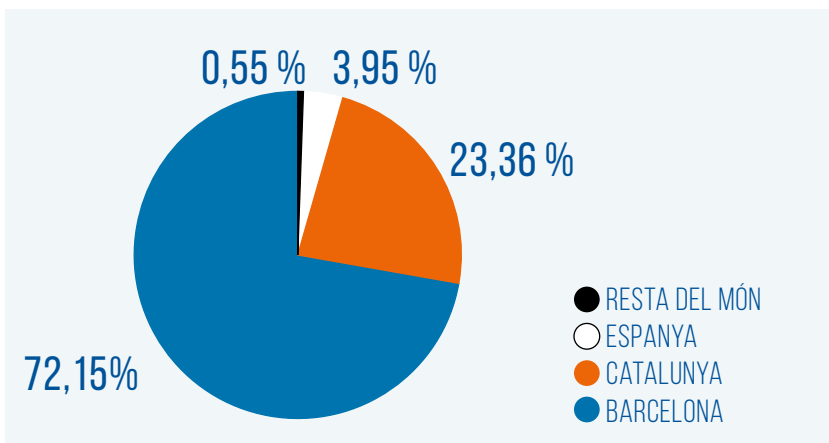


De les 912 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 339 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 549 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, ja sigui presencialment o via telemàtica, i, per últim, 24 han estat traslladades per altres Organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions.



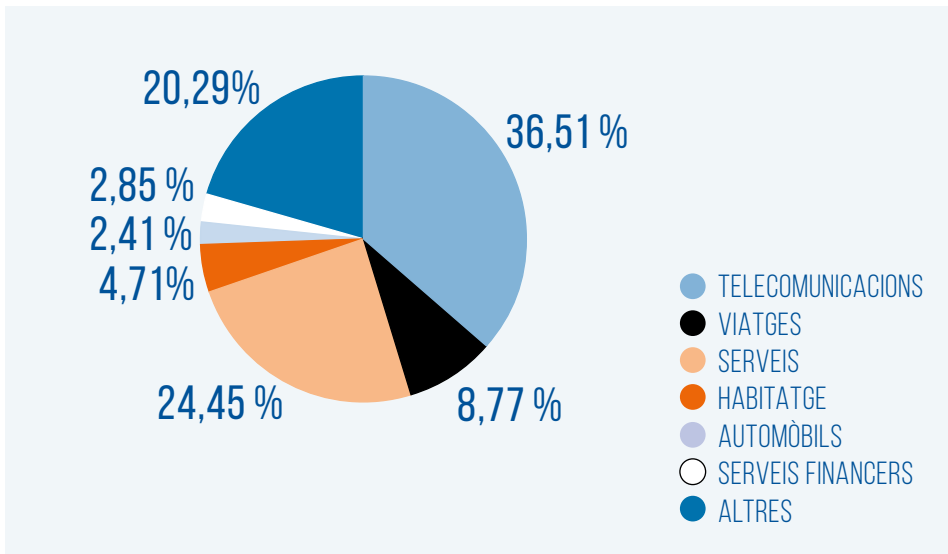
### PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

De les 912 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 658 reclamants són de la ciutat de Barcelona, 213 són de poblacions catalanes, 36 d'Espanya i 5 són de la resta del món.



## 7. RECLAMACIONS PER SECTOR

De les 912 reclamacions / consultes, 333 han versat sobre Telecomunicacions, 80 sobre viatges, 223 sobre serveis com llum, aigua, gas o serveis postals, 26 sobre serveis financers, 43 sobre habitatges, ja sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 22 sobre la compra-venda de vehicles o reparacions i 185 sobre altres temes com ensenyament, tintoreries, etc.



## 8. EXPEDIENTS PROCEDENTS DE L'OMIC



Durant l'any 2021, provenen de l'OMIC 339 reclamacions o consultes, nombre que en els darrers anys ha baixat significativament i que en propers objectius s'intentarà per part de la Junta Arbitral de Consum un increment al respecte, per tal de tenir una continuïtat en la defensa i protecció dels consumidors i usuaris mitjançant la mediació en seu arbitral, i la seva tramitació mitjançant el procediment arbitral de consum.

D'aquestes 339 reclamacions o consultes que provenen de l'OMIC, 267 s'han arxivat pels motius següents: 63 per la no-acceptació d'arbitratge, 69 per conciliació, 110 per laude, 10 per desistiment i 15 per altres motius.

<b>PROCEDÈNCIA OMIC</b>			<b>339</b>
<b>ARXIVATS</b>			<b>267</b>
	No acceptació arbitratge	63	
	Conciliació	69	
	Laude	110	
	Desistiment	10	
	Altres	15	
<b>PENDENT VISTA (amb dia assenyalat)</b>			<b>0</b>
	Àrbitre únic	0	
	Col·legi Arbitral	0	
<b>PENDENT VISTA (sense dia assenyalat)</b>			<b>0</b>
	Àrbitre únic	0	
	Col·legi Arbitral	0	
<b>INADMISSIÓ</b>			<b>0</b>
<b>PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ</b>			<b>0</b>
<b>EN TRAMITACIÓ</b>			<b>72*</b>

\* De conformitat a l'article 49 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel que es regula el Sistema Arbitral de Consum:

*Termini per dictar el laude*

1. El termini per dictar un laude serà de sis mesos des de l'endemà a l'inici del procediment arbitral, podent ser prorrogat per l'òrgan arbitral mitjançant decisió motivada, tret d'acord en contrari de les parts, per un període no superior a dos mesos.

*El termini per dictar laude se suspendrà, a més de per les causes i en els terminis previstos a l'article 22, per a l'intent de mediació prèvia prevista a l'article 38, per un període no superior a un mes des de l'acord d'iniciació del procediment arbitral.*

*2. Si les parts aconseguissin un acord conciliatori sobre tots els aspectes del conflicte, una vegada iniciades les actuacions arbitrals, el termini per dictar el laude conciliatori serà de quinze dies des de l'adopció de l'acord..*



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

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

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

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

## 10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES

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

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

AUDIÈNCIES PER MESOS	ACORD	CELEBRADA	DESISTIMENT	TOTAL
GENER	1	32		33
FEBRER	2	14	1	17
MARÇ		31		31
ABRIL		27		27
MAIG		26		26
JUNY	1	28	1	30
JULIOL	1	39	1	41
SETEMBRE	4	33	2	39
OCTUBRE	1	27		28
NOVEMBRE	2	33		35
DESEMBRE	1	11		12
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>301</b>	<b>5</b>	<b>319</b>

(\*) Peritatges en els actes d'audiència: En les audiències celebrades en l'any 2021 es van practicar 18 proves pericials, en els sectors de tintoreries, tallers mecànics i mobles. (Art. 45.1 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que es regula el Sistema arbitral de consum: *L'òrgan arbitral resoldrà sobre l'acceptació o rebuig de les proves proposades per les parts, acordant, en el seu cas, d'ofici la pràctica de proves complementàries que es considerin imprescindibles per a la solució de la controvèrsia.*)



	<b>ACORD</b>	<b>CELEBRADA</b>	<b>DESISTIMENT</b>	<b>TOTAL</b>
ENSENYAMENT		6	1	7
PIMECS	1	61		62
TELEFONIA	10	193	4	207
TINTORERIES	1	16		17
OBRES		5		5
HABITATGE		3		3
TALLERS		1		1
AIGÜES		1		1
TRANSPORT		1		1
VARIS		11		11
VIATGES	1			1
ORTOPÈDIA		1		1
ELECTRODOMÈSTICS		1		1
MOBLES		1		1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>301</b>	<b>5</b>	<b>319</b>



	ÀRBITRE ÚNIC	COL-LEGI ARBITRAL	TOTAL
ENSENYAMENT		7	7
PIMECS	62		62
TELEFONIA	190	17	207
TINTORERIES		17	17
OBRES		5	5
HABITATGE		3	3
TALLERS		1	1
AIGÜES		1	1
TRANSPORT	1		1
VARIS	11		11
VIATGES		1	1
ORTOPÈDIA		1	1
ELECTRODOMÈSTICS		1	1
MOBLES		1	1
<b>Total general</b>	<b>264</b>	<b>55</b>	<b>319</b>

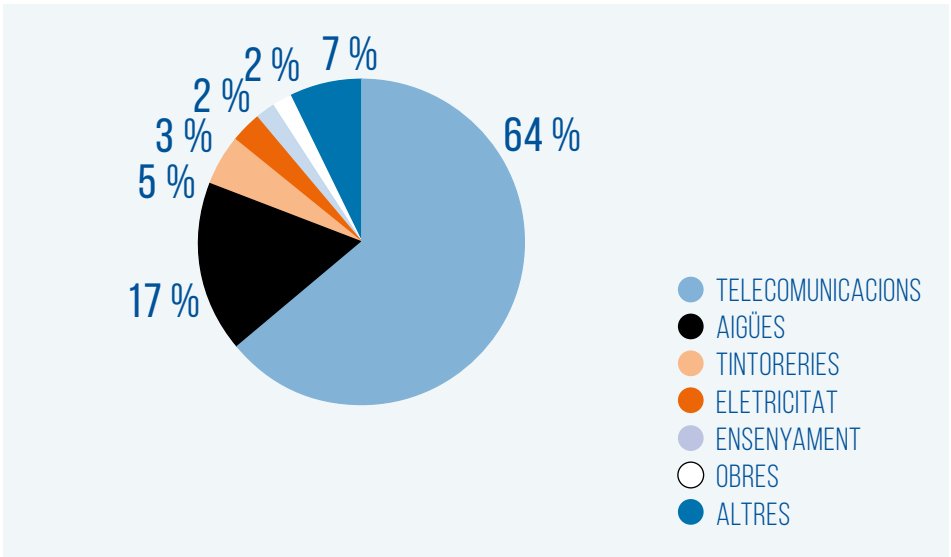
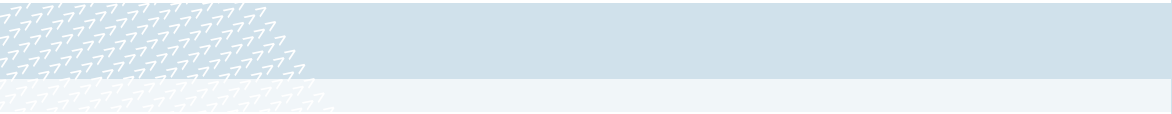
# 11. LAUDES ANY 2021



ÀRBITRE ÚNIC	244
COL-LEGI ARBITRAL	51
<b>Total</b>	<b>295</b>

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	201
DESESTIMATS	32
ESTIMATS EN PART	40
CONCILIATORIS	20
FINALITZACIÓ PROCÉS	2
<b>Total</b>	<b>295</b>

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	50
ASSESSORIA	1
ELECTRICITAT	9
ELECTRODOMÈSTICS	2
ELECTRÒNICA	1
ENSENYAMENT	7
HABITATGE	3
LLEURE	1
MOBLES	1
OBRES	5
ORTOPÈDIA	2
REPARACIÓ DE BICICLETES	1
SERVEIS POSTALS	2
TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS	1
TELEFONIA	189
TÈXTIL	2
TINTORERIES	14
TRANSPORT	1
VENDA DIRECTA	1
VIATGES	2
<b>Total</b>	<b>295</b>



# JACB



RECUILL DE  
LAUDES 2021





1. AIGÜES
2. ASSESSORIA
3. ELECTRICITAT
4. ELECTRODOMÈSTICS
5. ELECTRÒNICA
6. ENSENYAMENT
7. HABITATGE
8. LLEURE
9. MOBLES
10. OBRES I REFORMES
11. ORTOPÈDIA
12. REPARACIÓ DE BICICLETES
13. REPARACIÓ ELECTRÒNICA
14. SERVEIS POSTALS
15. VENDA EN LÍNIA
16. VIATGES
17. TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS
18. TELEFONIA
19. TÈXTIL
20. TINTORERIES
21. TRANSPORT



## LAUDE 205/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que se li ha aplicat una tarifa per ús comercial quan en realitat era d'ús domèstic, tal i com es va constatar aportant la corresponent cèdula d'habitabilitat, i sol·licita l'abonament de la diferència de tarifa des del moment de la contractació. La part reclamada al·lega que ja ha realitzat les modificacions contractuals corresponents per a la facturació a partir de la data en què la reclamant ho sol·licita, però sense caràcter retroactiu.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que arrel d'unes gestions es va assabentar que la reclamada li aplicava una tarifa d'aigua d'ús comercial en lloc d'ús domèstic, que es el que correspondria, doncs es tracta del seu domicili habitual des del (...).

Al·lega la reclamant que el propietari de l'immoble va haver de renovar la cèdula d'habitabilitat i que fins el (...) no la varen tenir. Exposa que va ser llavors quan van fer la gestió amb la reclamada, sol·licitant el canvi de tarifa i la devolució dels diners pagats de més per una tarifa que con corresponia.

La reclamant exposa que la reclamada va accedir al canvi de tarifa però informant-li que aquesta modificació no tenia caràcter retroactiu. Per això, sol·licita la devolució de la quantitat que correspongui d'aplicar l'ús domèstic a la seva facturació de de l'inici de la contracte.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que la reclamant figura com a titular del

subministrament des de (...), en realitzar un canvi de titularitat subrogant-se en les condicions del contracte inicial, i aporta còpia del contracte signat per ella on consta que l'ús és de tipus comercial. Afegeix la reclamada que en les factures emeses a nom de la reclamant també s'informa de l'ús i quota de servei que s'aplica a la facturació.

Al·lega la reclamada que, en data (...), va rebre la sol·licitud de canvi d'ús i que en data (...) es comunicà la modificació a ús domèstic, quota B, no tenint aquesta modificació efecte retroactiu.

La part reclamant, en data (...), mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i manifesta que l'agència que va fer d'intermediària en la formalització del contracte de lloguer va fer les gestions per al canvi de nom dels subministraments i que en rebre el contracte de la reclamada no van veure ni imaginar que l'ús pogués ser comercial ja que el llogater anterior també usava el pis com la seva residència habitual.

La reclamada, en escrit de data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, es ratifica en les al·legacions ja manifestades amb anterioritat.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 9.40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.



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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals la part reclamada ha aportat el contracte signat per la part reclamant, de data (...), en el que en la seva condició d'arrendatari de l'immoble, realitza un canvi de titularitat per cessió del contracte de subministrament al seu favor. En aquest docu-

ment consten les característiques del subministrament (ús comercial) que accepta la part reclamant, en les mateixes condicions de l'anterior titular ja que es tracta d'una cessió del contracte i no un contracte nou.

També consta l'ús comercial en totes les factures que periòdicament ha emès la reclamada i, per tant, la reclamant podria fàcilment haver detectat que s'aplicava un ús que no corresponia al tipus de subministrament amb anterioritat.

No obstant, havent-se acreditat que es tracta del domicili habitual de la part reclamant, aportant a més la corresponent cèdula d'habitabilitat, en equitat, entenem que procedeix l'abonament de la quantitat que resulti d'aplicar la tarifa d'ús domèstic, quota B, a les factures de la reclamant d'un any anterior a la data de la modificació de les condicions contractuals (...)

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha de retornar a la part reclamant l'import que resulti, al seu favor, com a resultat d'aplicar la tarifa d'ús domèstic quota B a les factures de la reclamant d'un any anterior a la data de la modificació de les condicions contractuals (...)

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i la reclamant haurà de comunicar el número de compte bancari a l'òrgan arbitral, per tal que la part reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import, totes dues, en el termini de cinc dies hàbils 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 deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte per part de l'òrgan arbitral.

**LAUDE 208/2021**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta no estar conforme amb les factures emeses per la reclamada al facturar un consum desorbitat a conseqüència d'una fuga que es va produir a una zona d'elements comuns de l'edifici, ni tampoc ho està amb les factures substitutives. Sol·licita s'anul·lin les factures objecte de controvèrsia i pagar el seu consum habitual. La reclamada considera correcta la facturació substitutiva emesa atès que han aplicat la corresponent bonificació per fuga.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta, en data (...), que al mes de febrer va rebre una factura de 1.328,11€ quan normalment són de 30-35€. Al·lega que va mirar si tenia alguna fuga al domicili i tot estava correcte.

En fer la reclamació a la subministradora li van informar que s'havia comprovat l'equip de mesura i que enregistrava correctament. Exposa la part reclamant que va contactar amb l'asseguradora de l'edifici i van localitzar una fuga d'aigua a l'escala, entre el comptador d'aigua i la fossa de l'edifici, a causa de que les rates varen mossegar el tub de polipropilè.

La Comunitat de Propietaris va efectuar la reparació i la reclamant va presentar la corresponent factura a la reclamada sol·licitant la rectificació de la factura al seu consum habitual d'aigua. Manifesta que la reclamada li va emetre factura substitutiva per import de 406,33€ amb la que tampoc està d'acord ja que no ha estat negligent amb el manteniment de les seves instal·lacions

ni ha malbarat l'aigua, sinó que la causa ha estat aliena a la instal·lació exterior al seu domicili i no podia tenir-ne coneixement.

La part reclamada, en data (...), exposa que quan la part reclamant va contactar al atenció al client, es va programar una comprovació de l'equip de mesura el (...) sent el resultat que existia una fuga a la instal·lació interior. Un cop varen tenir la factura de reparació, la reclamada va realitzar la corresponent bonificació per fuga modificant la factura.

En data (...), la part reclamant manifesta que agraeix la bonificació de la reclamada però que considera que la factura objecte del present l'ha de pagar la comunitat de propietaris responsable dels baixants de la finca on es va produir la fuga. Afegeix que va rebre la factura del període (...) per import de 885,39€ i la corresponent substitutiva per fuga de 507,85€. Demana la nul·litat de totes aquestes factures i pagar només el seu consum habitual.

La part reclamada, en data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions inicials. Informa que la factura de data final (...) de 175m<sup>3</sup> de consum i un import de 1.328,11€ va ser substituïda per una d'import 406,33€.

Exposa la reclamada que la factura de data final (...) s'emet amb un important excés de consum i, donat que la factura anterior de (...) es va fer en consum estimat donada la crisi sanitària, procedeixen a regularitzar el consum en la factura de data final (...), considerant que es tracta de la mateixa fuga per poder aplicar una segona bonificació.

Així, anul·len la factura regularitzada de data final (...) de 245m<sup>3</sup> de consum i un import de 1.395,34€, que constava pendent de pagament, per emetre factura substitutiva d'import



507,85€. En data (...) s'emet la factura de data final (...) d'import 885,39€ i com atenció al reclamant s'anul·la també aquesta tercera factura i es substitueix bonificada per una d'import 65,12€.

La reclamada formula reconvençió per les factures substitutives de data final (...) d'import 406,33 i 26-3-2020 d'import 507,85€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre,

per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitral, la part reclamant ha aportat a l'expedient la factura de reparació que acredita la substitució del tram de la canonada de polipropilè, fet malbé per mossegades de ratolins, en zona d'elements comuns de l'edifici, pagada per la Comunitat de Propietaris de l'immoble. Si bé és cert que el tram afectat correspon al pis del reclamant, es tracta d'una fuga produïda en una zona de la que no en podia tenir cura ni efectuar cap tipus de manteniment, pel que la fuga i les seves conseqüències econòmiques, entén aquest òrgan arbitral, no han de ser atribuïbles a la part reclamant.

Es produeix també una altra incidència i és que la factura de data final (...) es va realitzar en base a consum estimat, a causa de la situació de crisi sanitària, pel que s'ha de donar la posterior regularització, un cop es va tenir lectura real del comptador, per no concentrar tot el consum en una única factura i linealitzar el consum realitzat.

En aquest sentit, la part reclamada va substituir la factura de data final (...) de 175m<sup>3</sup> de con-

sum i un import de 1.328,11€ per una d'import 406,33€, aplicant la bonificació per fuga. La factura de data final (...) amb un important excés de consum i, donat que la factura anterior de (...) es va fer en consum estimat donada la crisi sanitària, queda regularitzada anul·lant aquesta última de 245m<sup>3</sup> de consum i un import de 1.395,34€, per emetre factura substitutiva d'import 507,85€. En data (...) s'emete la factura de data final (...) d'import 885,39€ i com atenció al reclamant s'anul·la també aquesta tercera factura i es substitueix bonificada per una d'import 65,12€.

Al·lega la part reclamant que per realitzar la bonificació, ha aplicat l'establert al Reglament del Servei *"en el cas d'excessos de consum deguts a fugites que s'hagin produït per un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei i on aquest hagi acreditat la solució de l'incident aportant a l'Entitat subministradora la documentació justificativa de la reparació o esmena de la fuga, s'estudiarà el cas de forma individualitzada en relació a la seva bonificació"*.

En aquest sentit, havent acreditat la part reclamant que la fuga ha estat reparada, i que es va produir a la instal·lació comunitària, aquest òrgan arbitral considera que les circumstàncies del cas en concret fan que la bonificació a practicar en les factures de dates finals (...) ha de ser la mateixa que s'ha practicat per la reclamada a la factura de data final (...). Així, aquestes dues factures s'hauran de rectificar i aplicant la bonificació esmentada, s'emetran per un import de 65,12€ (consum de 21m<sup>3</sup>).

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència

del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. La reclamada ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, a la vista de l'estimació de la reclamació, procedeix desestimar la reconvençió, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar les factures substitutives que en resultin.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit que la part reclamada haurà de rectificar les factures substitutives de dates finals (...), aplicant una bonificació per fuita de la que resulti un consum de 21m<sup>3</sup>, per import de 65,12€, cadascuna.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar les factures substitutives que en resultin del pronunciament anterior.

### LAUDE 221/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha rebut factures amb un consum excessiu i havent constatat que no hi ha fuita i que l'equip de mesura funciona de forma irregular, sol·licita el canvi de comptador i la regularització de les factures objecte de controvèrsia. La part reclamada considera correcta la facturació, d'acord amb les seves comprovacions.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, que ha rebut dues factures d'importos 178,98€ i 144,42€ amb les que no està conforme ja que tripliquen el seu consum habitual. La reclamada li va aconsellar que busqués un tècnic per fer una revisió de la instal·lació i el reclamant aporta factura-informe i fotografies on es detalla específicament que des de la clau de pas dels comptadors fins a l'últim punt d'aigua del domicili no existeix cap fuita. El tècnic anota que es va tancar la clau de pas anotant la lectura i, passada una hora, es verifica que el comptador s'ha mogut sense tenir demanda d'aigua.

Manifesta el reclamant que en comunicar aquest fet a la reclamada aquesta manifesta va fer una inspecció (sense avisar a la part reclamant que no va poder estar present) i que el resultat va ser que el comptador funcionava correctament. Sol·licita la substitució del comptador i regularització de les factures objecte de reclamació.

La part reclamada, en data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, manifesta que el subministrament disposa de tecnologia MDT-te-

mesura amb emissió de dades de consum per radiofreqüència.

Al·lega que, per error, es va indicar a la reclamant que l'excés de consum era acumulació per facturació estimada per la falta de lectura per la Covid19. Finalment, constatat l'error, la reclamada realitza comprovació de l'equip de mesura, (...), sent el resultat que registra correctament l'aigua que circula, pel que informen a la reclamant que, en cas de disconformitat, pot sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura.

Informa la reclamada que li consta que la reclamant ha demanat en reiterades ocasions el canvi de comptador, però que la petició no ha estat acceptada per considerar que la reclamant continua disconforme amb la facturació.

Considera la part reclamada que l'excés de consum reclamat possiblement ha estat a causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei, o un canvi d'hàbits, circumstància que es corrobora amb les dades de Telemesura obtingudes diàriament que no detecten un excés continuat, sinó un consum diari irregular.

Finalment, la part reclamada formula reconvencció per import de 142,42€ corresponent a la factura de data final (...).

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que

estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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



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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha aportat una factura/informe d'un professional que revisa tota la instal·lació d'aigua en tot el seu recorregut, des de la clau de

pas dels comptadors fins a l'últim punt de subministrament del domicili i no es detecta cap indicatiu de fuga. Comenta però el referit document que es tanca la clau de pas, apuntant la lectura de l'equip de mesura, i que passada una hora es verifica que el comptador s'ha mogut sense tenir demanda d'aigua i aporta fotografies de tota la instal·lació d'aigua de la reclamant, recomanant la substitució de l'equip de mesura.

De l'historial de consum que aporta la part reclamada, es constata un augment significatiu del consum a partir de la factura de data final (...), sense que es pugui donar un motiu raonat, havent descartat una possible fuga.

Per altra banda, la part reclamada reconeix el seu error en la resposta inicial a la reclamació de la part reclamant, així com el retard, i també es constata que la comprovació de l'equip de mesura es realitza sense avisar-la, evitant així que la reclamant hagués pogut estar present, inclús amb l'instal·lador que va emetre l'informe. En igual sentit, el document aportat per la part reclamada respecte a la comprovació del comptador, conté una anotació "*no se puede comprobar destino*" de la que no es dona cap tipus d'explicació.

També reconeix la reclamada que la part reclamant ha sol·licitat en diverses ocasions la substitució de l'equip de mesura però que no ha estat acceptada per la seva disconformitat amb la facturació.

Per tot l'anterior, aquest òrgan arbitral considera que les circumstàncies del cas en concret fan que procedeixi la substitució del comptador de la reclamant, en presència d'aquesta, i es regularitzin les factures, a partir de la de data final (...) fins a l'efectiva substitució, amb el consum que resulti d'un període de temps amb el nou equip de mesura. Així mateix, s'hauran de compensar les quantitats que surtin de la nova



facturació amb les ja pagades per la reclamant, amb devolució, si s'escau, de l'import que resulti al seu favor.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. La reclamada ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, a la vista de l'estimació de la reclamació, procedeix desestimar la reconvençió.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha de procedir a la substitució del comptador de la reclamant, amb avis previ i en presència d'aquesta, i posteriorment regularitzar les factures, a partir de la de data final 9-9-2020 fins a l'efectiva substitució, amb el consum que resulti d'un període de temps amb el nou equip de mesura. Així mateix, s'hauran de compensar les quantitats que surtin de la nova facturació amb les ja pagades per la reclamant, amb devolució, si s'escau, de l'import que resulti al seu favor.

**DESESTIMAR** la reconvençió.

### LAUDE 236/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta no estar conforme amb el consum facturat per la reclamada en unes factures de l'any (...) per entendre que no es correspon amb el seu consum real i sol·licita la refacturació amb devolució dels imports cobrats de més. La reclamada considera correcta la facturació emesa atès que s'ha facturat el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament i excepcionalment practica bonificació per fuita a les quatre factures objecte de controvèrsia.

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

### FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant manifesta, en data (...), que al (...) van rebre quatre factures amb un consum de 121, 127, 185 i 177m<sup>3</sup>, totalment desproporcionat al seu consum habitual, que és d'ús de la Comunitat de Propietaris només utilitzat per a la neteja de l'escala.

Afegeix la reclamant que, en aquelles dates, no va tenir cap fuita i que la reclamada els hi ofereix una bonificació del 50% amb un import resultant que continuen considerant excessiu.

Sol·licita la devolució del total de l'excés de consum, ja que no van tenir cap fuita, menys el consum mitjà del subministrament, que és el corresponent al pis comunitari (habitatge de l'antiga portera) que fa anys està tancat, fent un total de 3,768,92€.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que es va substituir el comptador per estar trencat el (...). Al·lega que, a la factura de data final (...), ja s'informa de l'excés de con-

sum i que el mateix dia es deixa una carta a la bústia del client informant també de l'esmentat excés.

Informa la reclamada que en data (...) reben un correu de la reclamant manifestant la disconformitat amb les factures de (...) i que es proposa com a deferència una bonificació del 50% tot i que es va avisar de l'excés de consum en les quatre factures, bonificació que acceptà la reclamant mitjançant correu electrònic de data (...).

Per tant, manifesta la reclamada que s'anul·len les factures objecte de controvèrsia, que constaven pagades, per emetre les corresponents factures bonificades, que queden compensades amb l'import abonat, i la diferència d'import a favor de la part reclamant ha estat retornat, una part en posteriors factures (144,25€) i la resta, 2.093,44€, es realitzarà mitjançant transferència bancària.

La part reclamant, en escrit de data (...), a la vista de les al·legacions de la reclamada, manifesta que no va rebre cap carta informant de l'excés de consum, tot i que reconeix que sí consta l'avis en les factures reclamades. Afegeix que el seu consum habitual és de 0m<sup>3</sup> i que no es va produir cap fuga ni sinistre en aquelles dates.

Informa la reclamant que sol·licita la devolució de 3.684€ que resulta de restar la mitjana anual del subministrament de 204€ al pagament efectuat de 3.888,08€. Reconeix que van acceptar la bonificació del 50% i que han rebut la compensació de factures i l'abonament dels 2.093,44€ però consideren queda pendent un altre abonament de 1.267,92€.

La part reclamada, en escrit de data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions anteriors.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 9.00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Adicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant manifesta, al (...), la disconformitat amb uns consums excessius de quatre factures corresponents a l'any 2017. Donat que el consum es va normalitzar posteriorment, i transcorregut aquest temps no és possible determinar les causes de l'excés de consum, la reclamada ofereix una bonificació del 50% a les factures objecte de controvèrsia que la part reclamant accepta, enviant un correu electrònic en data (...), aportat a l'expedient arbitral per la part reclamada. Posteriorment, el (...) realitza la sol·licitud d'arbitratge.

En base a aquesta acceptació, la part reclamada va emetre les corresponents factures substitutives, i de l'import a retornar a compensar en posteriors facturacions la quantitat de 144,25€ i la resta, 2.093,44€, mitjançant transferència bancària que la reclamant manifesta haver rebut. No obstant, la reclamant considera que s'ha de retornar tot l'excés de consum i que queda pendent un altre abonament de 1.267,92€.

Per tot l'exposat, aquest òrgan arbitral considera que, en atenció a les circumstàncies del cas, i en equitat, és correcta la bonificació del 50% practicada per la part reclamada (i que va ser acceptada per la part reclamant) i, per tant, no procedeix cap altre abonament, desestimant la reclamació.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació, en el sentit que es considera correcta la bonificació del 50% efectuada a les factures objecte de controvèrsia per la part reclamada i que va ser acceptada, en data (...), per la reclamant.

## LAUDE 238/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta no estar conforme amb les factures emeses per la reclamada al facturar la lectura real del comptador, ja que el període anterior es va facturar amb lectura estimada com a conseqüència de la crisi sanitària Covid-19, ni tampoc ho està amb les factures substitutives. Sol·licita s'anul·li la reclamació d'aquests imports per indeguts i pagar el seu consum habitual. La reclamada considera correcta la facturació substitutiva emesa atès que s'ha facturat el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament, havent-se repartit el consum entre les factures del període controvertit.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, en el seu escrit inicial, que a la factura de (...) no es van fer lectures i la factura de (...) va pujar a 418€ atès que la lectura real va fer pujar el consum, el que li sembla excessiu ja que l'apartament va estar buit un temps durant la pandèmia i només hi viu una persona.

Exposa que la reclamada li va refacturar en tres factures aquest consum però amb el mateix import, amb el que no està d'acord. Al·lega que si hagués tingut el consum real de la factura de (...) podria haver frenat el consum per a les posteriors factures. Demana la revisió de les factures objecte de reclamació.

En data (...), la part reclamant es ratifica en les seves al·legacions, manifestant també la seva queixa sobre la taxa de residus i sol·licita deixar sense efecte les factures de dates finals (...) de

71,78€, del (...) de 87,56€ i la de (...) ja que d'aquell període va pagar les factures emeses.

La part reclamada, en escrit de data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, manifesta que es va realitzar una comprovació de l'equip de mesura el (...), sent el resultat que aquest funciona correctament i que la lectura presa de 1.752m<sup>3</sup> és correlativa a la facturada.

Al·lega la reclamada que el consum registrat a la factura de data final (...) és l'obtingut després de realitzar la lectura real del seu comptador. En les factures anteriors de dates finals (...) es va facturar el consum segons lectura estimada, a conseqüència de l'excepcional situació de crisi sanitària que va impedir realitzar la lectura dels comptadors, de conformitat amb l'establert al Reglament del Servei.

Manifesta que es va procedir a anul·lar les factures objecte de reclamació i amb l'última lectura real obtinguda, s'ha linealitzat el consum registrat, repartint-lo entre les factures afectades, per emetre posteriorment les substitutives següents:

- substitutiva de data final (...) s'emet per import de 41,78€ al compensar-se amb 71,31€.
- substitutiva de data final (...) s'emet per import 87,56€ al compensar-se amb 46,30€.
- substitutiva de data final (...) s'emet per import 130,18€ donat que la factura original anul·lada restava pendent de pagament.

Manifesta la reclamada que, en data (...), els truca la llogatera del pis sol·licitant document de pagament, i per aquest motiu confirmen que el pis estava habitat i no per la part reclamant i informa que en data (...) es va substituir el comptador del subministrament pel pla anual de renovació.

Considera la reclamada que la facturació substitutiva és correcta atès que s'ha facturat el

consum real enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament d'acord amb el resultat de les seves comprovacions i formula reconvençió per les tres factures substitutives pendents de pagament de dates finals (...) de 41,78€, la de (...) d'import 87,45€ i la de (...) d'import 130,18€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de



l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va mostrar inicialment la seva disconformitat amb la factura de data final (...), d'import 418,82€ que regularitzava, un cop es va tenir lectura real del comptador, les factures anteriors amb lectura estimada emeses com a conseqüència de la crisi sanitària Covid-19. És evident que concentrar tot el consum en una única factura causava un perjudici econòmic a la part reclamant, ja que el preu del m<sup>3</sup> era superior en els successius trams donada l'acumulació.

En aquest sentit, la part reclamada ja ha anul·lat les factures objecte de reclamació de dates finals (...), per tal de, amb la última lectura real obtinguda, linealitzar el consum registrat, repartint-lo entre les dues factures afectades, i la del (...) per emetre posteriorment les substitutives per imports de 41,78€, 87,56€ (compensant els imports ja pagats de 71,31€ i 46,30€) i 130,18€.

Amb aquesta regularització, s'ha reduït l'import facturat a la reclamant en 159,30€.

Per altra banda, la reclamada va realitzar les comprovacions oportunes respecte el funcionament de l'equip de mesura, amb resultat correc-

te i la part reclamant no ha sol·licitat en cap moment la verificació oficial del comptador, pel que entenem dóna per bona aquesta comprovació.

A la vista que en els períodes posteriors no s'ha donat cap incidència amb el consum facturat, es dedueix que l'acumulació de consum objecte de controvèrsia es va produir com a conseqüència del confinament per la crisi sanitària, i resulta versemblant un augment de consum en relació al consum habitual d'anteriors períodes en els que no hi havia confinament domiciliari. A més, la inclusió a la factura de l'aigua de la taxa pel servei de recollida de residus municipals generats en els domicilis particulars també fa que l'import final de la factura sigui més elevat que l'habitual anterior.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. La reclamada ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, aquest òrgan arbitral considera correctes les factures substitutives emeses per regularitzar el consum realitzat en el període de confinament i per tant, s'ha d'estimar la reconvençió en vers les factures de dates finals (...) de 41,78€, la de (...) d'import 87,45€ i la de (...) d'import 130,18€.

Es recull l'ofertament de la reclamada de la possibilitat de que la reclamant sol·liciti el pagament

a terminis mensuals de les factures pendents de pagament.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació, en el sentit que la part reclamada ja ha anul·lat les factures objecte de reclamació de dates finals (...), per tal de, amb l'última lectura real obtinguda, linealitzar el consum registrat, repartint-lo entre les tres factures afectades, per emetre posteriorment les substitutives.

**ESTIMAR** la reconvençió formulada, la part reclamant haurà de pagar les esmentades factures substitutives de dates finals (...) de 41,78€, la (...) d'import 87,45€ i la de (...) d'import 130,18€. Es recull l'ofertament de la reclamada de la possibilitat que la reclamant sol·liciti el pagament a terminis mensuals d'aquesta quantitat.

## LAUDE 269/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta no estar conforme amb la factura emesa per la reclamada de data final (...) per entendre que no es correspon amb el seu consum habitual, havent reparat una fuita que va detectar en el seu habitatge. La reclamada considera correcta la facturació emesa atès que s'ha facturat el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, en data (...), que al (...) va contactar amb la reclamada perquè el seu consum d'aigua era excessiu. Al·lega que la subministradora va constatar que el comptador funcionava correctament i que llavors va descobrir que tenia una fuita al WC, que ja va reparar.

Exposa el reclamant que el consum del període (...) va baixar fins als 16m<sup>3</sup>, però que, sorprenentment, la factura del període (...) va duplicar el consum a 34m<sup>3</sup>.

Manifesta que no té cap més fuita, havent fet les verificacions corresponents amb resultat negatiu, i que no han variat els hàbits de consum com per tenir aquest augment tan desproporcionat.

Sol·licita una nova inspecció de l'equip de mesura, argumentant que el seu consum raonable és com a màxim de 16m<sup>3</sup>.

La part reclamada, en data (...), amb motiu de la notificació de l'audiència, manifesta que el reclamant consta com a titular del subministrament des del (...).

Informa que per la situació sanitària Covid19 no es va realitzar la lectura real de l'equip de mesura en les factures de data final (...), motiu per el qual es va procedir a estimar un consum i que, posteriorment, amb la lectura real de la factura de data final (...) es va linealitzar el consum repartint-lo entre les tres factures, retornant l'import a favor del reclamant a les factures de data final (...).

Al·lega la reclamada que el reclamant manifesta disconformitat per excés de consum en la factura de data final (...), indicant que ha fet proves de fuita amb resultat negatiu. Es programa comprovació de l'equip de mesura que s'efectua el (...), sent el resultat que registra correctament el volum d'aigua que hi circula.

Manifesta la reclamada que, novament, el reclamant mostra disconformitat amb la factura de data final (...), al·legant que ja va reparar la fuita existent i que no dona explicació a aquest consum tan elevat i que, per aquest motiu, se l'informa que, segons les seves comprovacions, el comptador funciona sense errors i la facturació és correcta i que, en cas de disconformitat, el reclamant pot sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura.

Finalment, la reclamada vol ressaltar la circumstància manifestada pel reclamant de que són dues persones teletreballant al domicili des de (...), i que aquest fet, pot incidir en un consum més elevat d'aigua.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 9.40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que



estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va mostrar inicialment la seva disconformitat amb el consum de la factura de data final (...) i anteriors. En aquest sentit, la part re-



clamada informa que les factures de data final (...) es van realitzar amb consum estimat com a conseqüència de la crisi sanitària Covid-19 i que, posteriorment, amb l'última lectura real obtinguda el (...), es linealitzava el consum registrat, repartint-lo entre les tres factures i que la diferència d'import a favor del client es retorna en les factures de data final (...).

La reclamada aporta les factures finals amb les bonificacions però no les factures amb la lectura estimada ni el càlcul que en resulta en cadascuna de les regularitzacions.

Per altra banda, la reclamada va realitzar les comprovacions oportunes respecte el funcionament de l'equip de mesura, amb resultat correcte, i la part reclamant finalment va localitzar i reparar una fuga al WC, sense que s'hagi produït una regularització de les factures afectades tal i com estableix el Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua.

La factura objecte de reclamació, la de data final (...), denota un excés de consum que disminueix en els següents períodes, tal i com es veu en l'històric de facturació aportat per la reclamada, així que resulta factible s'ha produït per un fet puntual no atribuïble a negligència del reclamant i, per tot l'exposat amb anterioritat, aquest òrgan arbitral, en equitat, considera que s'ha d'aplicar una bonificació sobre aquesta factura, aplicant un consum de 18m<sup>3</sup> que és la mitjana que resulta dels consums dels posteriors períodes de facturació.

Respecte al funcionament de l'equip de mesura, la part reclamant podrà demanar, si ho estima convenient, la verificació oficial del comptador.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha de retornar a la part reclamant l'import que resulti, al seu favor, com a resultat d'aplicar una bonificació sobre la factura de data final (...), aplicant un consum de 18m<sup>3</sup> que és la mitjana que resulta dels consums dels posteriors períodes de facturació.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laudenc.

## LAUDE 173/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada no va realitzar de forma professional l'encàrrec de gestionar la tramitació de la declaració de la renda, rebent mesos després una notificació d'Hisenda, havent de realitzar personalment totes les gestions per regularitzar la situació. La part reclamant sol·licita la devolució de l'abonat de la factura de serveis. La part reclamada manifesta que no s'ha causat dany patrimonial. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada donat que considera que la firma reclamada no va realitzar de forma professional la tasca per a la qual va decidir contractar els seus serveis. Segons passa a ressenyar la gestoria reclamada va formalitzar de manera incorrecta l'encàrrec de gestionar la tramitació de la declaració de la renda, tal com els havia encomanat.

També manifesta que prèviament va anar a l'Administració d'Hisenda perquè fessin l'esborrany de la declaració de la renda, on li van recomanar que anés a una gestoria ja que hi havia la compra d'un pis i la venda d'un altre i així s'assegurava que la quota que sortia a pagar era la correcta, afegint que la part reclamada li va manifestar que l'esborrany que havia fet Hisenda estava malament i que sortia a tornar, fet que va trobar estrany, però li van manifestar que era correcte, rebent mesos després una notificació d'Hisenda, havent de realitzar personalment totes les gestions per regularitzar la situació,

afegint que si la part reclamada hagués fet bé els càlculs hauria pagat el que tocava des del principi i s'hauria estalviat moltes molèsties amb hisenda i molt temps perdut.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics i còpia de factura.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'abonat de la factura de serveis.

La part reclamada manifesta que no s'ha causat dany patrimonial a la part reclamant donat que se li ha abonat la factura.

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

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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

La part reclamant es ratifica en la seva pretensió consistent en el retorn dels 100€ que li van cobrar pel servei de realització de la declaració de la renda, afegint que és cert que li van abonar 12,41€ corresponents als interessos de demora, efectuant explicació detallada de les incidències i actuacions que va haver de realitzar per l'error efectuat per la part reclamada en la realització de la declaració de l'IRPF, afegint que la



seva declaració era molt simple, ja que només tenia d'ingressos l'import de la seva nòmina i els documents bancaris, i que havia comprat un habitatge i n'havia venut l'altre.

També manifesta que disposava de totes les dades apuntades a mà, segons li van facilitat a l'Agència Tributària, però que com ella treballava al mateix edifici que l'assessoria fiscal reclamada, per aquest motiu els hi va encarregar i els hi va portar tots els documents, afegint que li deien que li sortia la declaració de la renda amb devolució, que la part reclamada va presentar la declaració per via telemàtica, però que posteriorment, li va arribar el requeriment d'Hisenda i li van girar la declaració paral·lela, havent d'efectuar tota la preparació de la declaració de la renda i tots els procediments d'esmena amb desplaçaments i tramitació, el que li va suposar preocupacions i agafar dies de festa de la seva feina.

Es dona per conculsa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Reso-

lució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que es va prestar un servei professional, havent acceptat la part reclamada haver efectuat errors de càlcul, i que va interpretar malament un criteri d'hisenda, de conformitat als correus electrònics aportats i que es tenen per reproduïts, manifestacions que cal posar en relació a les obligacions a que s'obliga el professional en el contracte d'arrendament de serveis, que és a una "obligació de mitjans", dels "millors mitjans" per a l'obtenció del resultat inicialment projectat. Obligació dels millors mitjans que s'ha de deixar amb uns nivells de qualitat propis de la professió en què s'exercita, nivells de qualitat en la prestació de serveis, que la jurisprudència els denomina "*lex artis*".

En exercici de la professió, en sintonia amb la "*lex artis*", es troba l'haver de complir amb les lleis i el deure d'informació adequada al client, i complir amb els requisits de la diligència especial cap als seus clients, on s'ha de cerciorar que els seus clients estan perfecta i adequadament

informats dels seus interessos, què implica o el què els pot afectar, quan en bona tècnica jurídica i en compliment del deure de confiança que en ell havien dipositat els seus clients i d'acord amb la diligència corresponent que imposa l'art. 1104 del CC, *lex artis* que no solament obliga al respecte del termini, sinó també en el fons, i al correcte i normal compliment de les obligacions deontològiques inherents a l'exercici de la professió rectament entesa; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en quant a la pretensió de devolució dels honoraris abonats.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 100€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat 100€, en el termini dels 20 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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



## LAUDE 51/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va donar d'alta un contracte sense informar-la i no està d'acord amb la factura corresponent a la penalització per incompliment de la permanència i altres imports que no corresponen. Sol·licita que li retornin els imports abonats no conformes. La part reclamada manifesta que la contractació es va realitzar de forma telefònica, complint la legislació aplicable, i especialment respecte els drets d'informació al consumidor i que la reclamant era plenament conscient d'aquesta penalització, formulant reconvençió.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La reclamant en el seu escrit de data 21 de gener de 2020 manifesta que la reclamada li va donar d'alta sense informar-la d'aquest fet i que li han cobrat uns consums que ella no ha realitzat i d'altres imports amb els que no està d'acord.

Sol·licita la devolució de la factura de 140€ (144,30€) i 40€ d'altra facturació.

La part reclamada, en el seu escrit de data (...) manifesta que en data (...), va rebre a través d'un canal comercial amb el qual manté una relació de contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis per als subministraments de gas de la reclamant.

Incideix en què es va realitzar un procediment de contractació telefònica, que aporten, complint la legislació aplicable. Manifesta que no han detectat errors ni males pràctiques i que en tot moment es va informar a la reclamant del

canvi de comercialitzadora, la identitat de l'empresari (amb indicació expressa de l'empresa que està realitzant la contractació i que li emetrà les factures d'ara endavant), la informació sobre el dret de desistiment, la permanència inicial de 12 mesos des de la contractació i la penalització en cas d'incompliment, així com que se li va preguntar si estava adherida al Bonus Social.

Manifesta la reclamada que, una vegada verificades totes les dades i confirmat el consentiment de la contractant, es va procedir a sol·licitar l'alta del subministrament de gas a través de l'empresa distribuïdora que es va activar en data (...). Actualment el subministrament contractats no es troba en actiu havent causat la baixa en data (...).

Considera no procedeix la pretensió de la reclamant ja que considera que la contractació és correcta, atès que es pot constatar en l'enregistrament que aporten, que la reclamant contracta, escolta i dona el seu consentiment, plenament conscient i coneixedora de la contractació, així com del canvi de comercialitzadora d'energia.

La reclamada formula reconvençió per import de 231,88€ corresponent a les factures (...), sense perjudici de posteriors imports reclamables que es vagin generant.

La part reclamant, en escrit de data (...) mostra el seu desacord amb les argumentacions presentades per la reclamada.

La reclamada, en escrit de data (...) es ratifica en les seves al·legacions inicials i la reclamant en data (...), manifesta no estar d'acord amb la reconvençió formulada per la reclamada.

Finalment, la reclamada en data (...), amb motiu de la citació a l'audiència, reitera la seva posició i modifica l'import de la reconvençió a 87,58€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10:00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedant suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obstant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.



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

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

En les presents actuacions arbitrals, la controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb el procediment emprat per la part reclamada per incorporar-la com a clienta seva, i atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament.

La reclamada considera que no procedeix l'estimació de les pretensions de la part reclamant perquè entén que aquesta va prestar el seu consentiment, fet que cal posar en relació, tot i la gravació aportada, amb el contracte aportat, que no consta signat per la part reclamant.

En les presents actuacions arbitrals també concorren altres circumstàncies significatives que posen en entredit haver-se realitzat un consentiment contractual vàlid. En primer lloc, la part reclamant de (...) anys d'edat en el moment dels fets, es pot incloure clarament en el col·lectiu de persones consumidores especialment protegides, definides en l'article 121.3 del Codi de consum de Catalunya com aquells col·lectius que per la concurrència de determinades característiques són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol

cas, la protecció general de les persones consumidores ha de prendre com a referència el concepte de persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra.

En segon lloc, la tècnica de comercialització emprada es de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent per a la persona consumidora, ja que aquesta es troba al seu domicili quan rep la visita inesperada d'una persona comercial que, sovint amb termes poc clars, li ofereix un producte o servei amb el qual no comptava. En aquest sentit la part reclamada manifesta va rebre, per mitjà d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'empara del contracte d'agència, una sol·licitud de contractació de serveis; actuacions realitzades mitjançant una col·laboradora autoritzada de la reclamada, que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat en les conductes de les parts que integren la relació jurídica. Es considera, doncs, que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

El que es qüestiona és el consentiment contractual, és a dir que la part reclamant el prestés sense cap error. Tot apunta al fet que la part reclamant va patir un error obstatiu que anul·la qualsevol idea del consentiment contractual, de manera que malgrat que el contracte estigués signat –que no es el cas de les presents actuacions arbitrals- no compleix els requisits de l'article 1261 del Codi civil espanyol, ja que sense consentiment no hi ha contracte.

A més, es considera que la manca d'aportació de cap document acreditatiu del contingut de l'actuació comercial realitzada a l'empara del



contracte d'agència al domicili de la reclamant, ha de posar-se en relació amb la vulneració del dret de desistiment, i l'òptim desenvolupament del servei suposadament contractat, fets que cal posar en relació amb allò establert en l'article 1256 del Codi civil i la càrrega de la prova, la facilitat probatòria i la prova practicada.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en la informació veraç, ja que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb l'engany. En el present cas, la manca de prova respecte a la informació donada pel canal comercial, que es la que permet iniciar la sol·licitud de contractació de serveis, de conformitat amb un contracte d'agència, deixaria incomplet allò que estableix l'article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió. En aquest cas, la reclamada va modificar l'import de la reconvençió en escrit de data 16 de febrer de 2021, sense donar cap explicació al respecte.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació. La part reclamada haurà de retornar la quantitat pagada per la reclamant en concepte de penalització pel compromís de permanència (144,30€) i no cobrar cap altre import derivat d'aquesta reclamació.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada, en el sentit que la part reclamada no ha acreditat de conformitat amb les regles de la distribució de la càrrega de la prova i del principi de facilitat probatòria, la regularitat, identitat i la veracitat de l'import reclamat.

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



### LAUDE 132/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta la seva disconformitat amb una factura de la reclamada que conté un consum desorbitat en relació al seu històric. Aporta informe d'un assessor energètic i es conclou que el problema deriva del canvi de comptador. Sol·licita la refacturació, prenent de referència l'històric de consum que es contempla a les conclusions de l'informe aportat pel període (...). La part reclamada manifesta que no procedeix la pretensió de la reclamant, ja que les seves factures incorporen les dades de lectura que proporciona l'empresa distribuïdora amb la que la part reclamant te contractada l'accés a la xarxa, i que aquestes eren lectures reals i el funcionament del comptador correcte. Formula reconvençió per import de 13.517,01€.

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

#### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en data (...), manifesta que la reclamada els ha facturat un import que no es correspon amb el seu històric de consum, tant en factures anteriors com posteriors, i que no s'ha afegit cap equipament al local que justifiqui aquest augment, al contrari, amb les limitacions d'horari establertes per les mesures COVID-19, l'establiment hauria d'haver tingut un consum menor.

Al·lega la reclamant que ha contractat un assessor energètic que ha realitzat un informe (que s'adjunta) concloent que el comptador instal·lat ja devia tenir lectures anteriors que s'han facturat a la part reclamant i que és impossible que el restaurant hagi realitzat el consum d'energia que es reclama.

Incideix la reclamant que no coincideixen les lectures amb les factures i que ni tan sols són correctes les tarifes aplicades. Sol·licita la refacturació, prenent de referència l'històric de consum que es contempla a les conclusions de l'informe aportat pel període (...), i la paralització de qualsevol procediment de reclamació iniciat per la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que les seves factures incorporen les dades de lectura que proporciona l'empresa distribuïdora amb la que la part reclamant te contractada l'accés a la xarxa.

Al·lega que va donar trasllat de la reclamació a la distribuïdora i que aquesta la va considerar improcedent atès que s'havia facturat basant-se en lectures reals, i que la verificació realitzada en data (...) va resultar correcta. Afegeix que el comptador es va muntar a l'adreça de la reclamant el (...) amb lectura 0, normalitzant-se el subministrament el mateix dia per la qual cosa consideren correcta la facturació.

La part reclamada formula reconvençió per import de 12.818,02€.

En data (...), la reclamada presenta escrit ratificant les seves al·legacions anteriors i manifesta que la present reclamació s'hauria d'adreçar contra l'empresa distribuïdora ja que si la reclamada ha de modificar alguna factura, la distribuïdora hauria de modificar també la corresponent factura de peatge. Informa que la reclamada emet les factures al client un cop ha comprat el preu per l'adquisició de l'energia al OMIE (Operador del Mercat Ibèric d' Electricitat) i els peatges a l'empresa distribuïdora. Formula reconvençió per import de 13.517,01€

La part reclamant, en escrit de data (...), amb motiu de la citació a l'audiència, es ratifica en les seves manifestacions anteriors i incideix

en que ha sol·licitat en reiterades ocasions les dades de posada a 0 del comptador, la lectura d'aquest, i dades de la instal·lació i que mai s'han proporcionat. Aporten documentació al respecte.

Respecte a que la reclamació ha d'anar adreçada a la distribuïdora, la part reclamant manifesta que la relació comercial és amb la reclamada com a comercialitzadora, que és qui factura i reclama el cobrament i que les condicions generals del contracte estableixen que la reclamada queda apoderada pel client per realitzar les gestions oportunes davant l'empresa distribuïdora.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10:20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Real Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.
- III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.



IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas. En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat amb el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, s'ha de resoldre en dret. No obstant això, l'equitat sempre s'ha de ponderar en l'aplicació de les normes, si bé les resolucions només poden descansar de manera exclusiva en l'equitat, quan la llei ho permeti expressament.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant va encarregar un informe tècnic que, amb un anàlisi molt acurat, conclou la inviabilitat de que el consum facturat s'hagi pogut realitzar al local del reclamant. Per altra banda, l'esmentat tècnic, aplicant la normativa vigent i existint valors de referència amb consums històrics del mateix període d'anys anteriors, realitza el càlcul dels consums per regularitzar la factura objecte de reclamació.

La part reclamada es limita a referir que les factures incorporen dades de lectura facilitades per la distribuïdora però no aporta cap documentació al respecte. Tampoc ho fa en relació al canvi del comptador, sense atendre igualment els requeriments efectuats per la reclamant.

A més, la part reclamada no impugna ni formula al·legacions en relació a l'informe tècnic aportat per la part reclamant, per la qual cosa, aquest òrgan arbitral pot entendre que el considera correcte, com a mínim respecte al càlcul del consum amb el que s'hauria de modificar la factura, en el seu cas, tenint en compte l'historial de consum.

Es evident que la relació contractual, i que afecta a la facturació, la mantenen les parts d'aquest procediment i que la part reclamada té legitimació respecte qualsevol punt que s'hagi de repercutir a l'empresa distribuïdora i que es derivi d'aquest laude.

Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que porti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió, cosa que no ha fet.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

---

**ESTIMAR** la reclamació. La part reclamada anul·larà la factura objecte de reclamació i re-facturarà aplicant l'estimació de l'històric de consum del mateix període de l'any anterior i detallat a l'informe tècnic aportat per la reclamant.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest òrgan arbitral.

**ESTIMAR** en part la reconvençió formulada, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import que resulti de la factura que substitueixi l'anul·lada, amb possibilitat de fraccionament.

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



## LAUDE 264/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una rentadora nova per a la seva segona residència, afegint que des del primer dia en què va ser utilitzada, aquesta té pèrdues d'aigua. La part reclamant sol·licita es declari la resolució del contracte de compravenda, amb la restitució de les respectives contraprestacions, així com una indemnització de 300€ en concepte de danys morals. La part reclamada manifesta que han realitzat tots els tràmits corresponents per solucionar el problema de la rentadora, afegint que es varen posar en contacte amb el servei tècnic del fabricant, i que aquests varen anar dues vegades, dos professionals diferents, i els dos varen coincidir en què la rentadora no té cap anomalia, i que no procedeix la reparació o el canvi de la mateixa. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar una rentadora nova per a la seva segona residència, afegint que des del primer dia en què va ser utilitzada, aquesta té pèrdues d'aigua.

També manifesta que tot i que el servei tècnic oficial de la marca ha anat en dues ocasions al seu domicili, sense localitzar el punt de la fuita, considera que li van vendre un producte defectuós d'origen.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada no va atendre adequadament la reclamació efectuada, fet

del qual s'han derivat greus inconvenients per la no conformitat d'un article de primera necessitat, que va ser utilitzat per primera vegada el dia (...); afegint que en aquest moment inicial va exigir la substitució de la rentadora, pretensió no atesa que ha suposat allargar i empitjorar els perjudicis creats, considerant que resulta aplicable l'article 7 de la Llei 23/2003, de garanties dels béns de consum.

També manifesta que a més del dret a retornar el producte defectuós, va exercitar el dret de desistiment, en temps i forma, de conformitat allò establert als articles 68 i següents del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, RD Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre; així com allò establert a l'article 71.3 del mateix text legal, i els terminis vigents, de no haver-se informat adequadament del dret de desistiment.

La part reclamant manifesta que el relat fàctic de fets que es conté a les presents actuacions arbitrals, són suficientment eloqüents dels gravissims inconvenients, perjudicis, molèsties i sofriments que les actuacions de la part reclamada els hi ocasionat; danys morals que han de ser reparats, i que quantifica en 300€.

La part reclamant aporta còpia de factura simplificada de data (...), per import de 330€, còpia del full de reclamació oficial presentat davant de la part reclamada, amb data (...), i on la part reclamada hi fa constar que s'està a l'espera de l'informe del SAT, per si és necessari efectuar el canvi del producte, atès que s'han personat dues vegades al domicili de la part reclamant, còpia de document d'assistència del servei oficial del fabricant, còpia de fotografies, còpia de correus electrònics i còpia de vídeo.

La part reclamant sol·licita es declari la resolució del contracte de compravenda, amb la devolució de les respectives contraprestacions, així

com una indemnització de 300€ en concepte de danys morals.

La part reclamada manifesta que han realitzat tots els tràmits corresponents per solucionar el problema de la rentadora, afegint que es varen posar en contacte amb el servei tècnic del fabricant, i que aquests varen anar dues vegades amb dos professionals diferents, i ambdós varen coincidir en què la rentadora no té cap anomalia, i que no procedeix a la reparació o el canvi de la mateixa.

També manifesta que aquestes dues rentadores realitzades, s'han fet en presència dels professionals i en cap moment la rentadora ha perdut aigua per cap lloc.

La part reclamada aporta còpia d'ordre de treball.

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

## AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; que ha estat assistida pel lletrat senyor (...); i amb l'absència de la part reclamada. També hi és present el senyor (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental pro-

posada, que consta a l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamant manifesta que no li consta haver enviat document de desistiment a la part reclamada, així com tampoc es va procedir a la devolució de la rentadora objecte de la present controvèrsia, afegint que la rentadora està en possessió de la part reclamant, en el seu domicili com a segona residència, efectuant explicació detallada de les actuacions i al·legacions que es contenen a les actuacions arbitral.

També manifesta que la part reclamada no ha contradit les seves al·legacions del dret de desistiment, afegint que el fabricant tampoc no va retirar del domicili l'objecte controvertit, ni va ser traslladat a les dependències del servei tècnic oficial, per a realitzar una revisió amb profunditat de les anomalies detectades i posades en coneixement del mateix, atès la pèrdua d'aigua en el moment de centrifugar.

La part reclamant manifesta que a l'única ordre de treball aportada per la part reclamada, hi consten diferents dates, del mes (...), afegint que amb data (...) ja va manifestar a la part reclamada que no volia la rentadora, sol·licitant que li canviés per una altra en 15 dies, però que després no va tornar a aquesta segona residència fins a (...), fent menció a que a l'ordre de treball aportada, hi consta la trucada telefònica de data (...), on s'hi manifesta que la rentadora perd aigua, en contradicció a les actuacions realitzades pel servei tècnic el dia (...).

El lletrat de la part reclamant manifesta que la rentadora perd aigua, fet que li ha ocasionat mo-



lèsties, ha hagut d'estar pendent de la rentadora, havent d'estar a casa, no podent baixar amb (...) a la piscina, que és el seu període de descans a (...) i que afecta a les seves vacances.

Es dona per conclusa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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 prote-

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

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

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

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

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si la avaria ha estat deguda a la no conformitat del producte, atès que per les dades d'adquisició no pot ser degut al seu ús quotidià, fet que cal posar en relació a la data d'adquisició del mateix, i al contingut del diagnòstic tècnic realitzat pel servei tècnic oficial del fabricant, les garanties i serveis postvenda a favor del consumidor, així com l'exercici del dret de desistiment, i la pretensió de la part reclamant, en el sentit que es declari la resolució del contracte de compravenda, amb la restitució de les respectives contraprestacions.

En l'acte de l'audiència, la part compareixent ha manifestat que a l'única d'ordre de treball apor-



tada per la part reclamada, hi consten diferents dates, (...), afegint que amb data (...) ja va manifestar a la part reclamada que no volia la rentadora, però que després no va tornar a aquesta segona residència fins (...), fent menció a que a l'ordre de treball aportada, hi consta la trucada telefònica de data (...), on s'hi manifesta que la rentadora perd aigua, en contradicció a les actuacions realitzades pel servei tècnic el dia (...).

De les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responenent davant d'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 a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

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

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat a l'única ordre de treball aportada, i les indicacions que s'hi contenen; fet que cal valorar conjuntament amb les proves aportades,

a criteri d'aquest Òrgan arbitral, cal considerar que el servei tècnic oficial del fabricant, i el seu distribuïdor autoritzat, no ha aplicat un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós; fent innecessari la valoració d'haver-se exercit el dret de desistiment dins dels terminis i les formalitats establertes al Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

De la nul·litat dels contractes.

La part reclamant sol·licita es declari la resolució del contracte de compravenda amb la restitució de les respectives contraprestacions.

En aquest sentit, de conformitat amb l'article 1300 i següents del Codi civil, els contractes en els que concorrin els requisits que expressa l'article 1261, podran ser anul·lats, encara que no hi hagi lesió per als contractants, sempre que els hi manqui algun dels vicis que els hi invalidin de conformitat a la Llei.

En aquest sentit, la informació precontractual està íntimament relacionada amb una eventual consideració de conformitat del producte o servei a les especificacions contractuals i previsions del Codi civil, però també a una eventual qualificació d'algunes clàusules contractuals no negociades individualment, i que poguessin, ex post, considerar-se abusives i nul·les sota el dret espanyol –de conformitat a l'article 1.274 del Codi civil, la causa dels contractes, en sentit objectiu, és la finalitat que cada part contractual pretén, és la raó objectiva, precisa i tangencial a la realització del contracte, essent determinant per a la seva celebració –en les presents actuacions arbitrals, poder efectuar una neteja de roba de manera automàtica, mitjançant una aparell d'ús domèstic, amb seguretat i garanties, tant en el procés pròpiament de rentat, com en



evitar possibles danys colaterals, per pèrdues d'aigua, en tot l'ampli procés de neteja necessari en un electrodomèstic.

En aquest sentit, de conformitat a les actuacions acreditades en les presents actuacions arbitrals, el tècnic del SAT amb número (...), ha deixat constància del diagnòstic, però no consten aportades les actuacions realitzades amb posterioritat a aquesta ordre de treball, si bé a l'ordre de treball aportada per la part reclamada hi consta la trucada telefònica de data (...), on s'hi manifesta que la rentadora perd aigua, en contradicció a les actuacions realitzades pel servei tècnic el dia (...), considerant aquest Òrgan arbitral, que el servei tècnic oficial del fabricant, i el seu distribuïdor autoritzat, no han aplicat un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós, fet que cal posar en relació a la manca d'aportació de l'informe tècnic de la segona actuació del servei tècnic, i allò manifestat pel distribuïdor autoritzat (part reclamada, en el full de reclamació de data (...), apartat 6, observacions de l'establiment, d'estar a l'espera de l'informe del SAT, per si és necessari efectuar el canvi del producte; en conseqüència l'obligació d'actuar de conformitat a les exigències de la bona fe i el deure de lleialtat contractual amb el consumidor.

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

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant, essent la causa un element essencial per a la validesa del contracte, considerant aquest Òrgan arbitral, que la pretensió de la part reclamant ha de ser estimada, ja que sense causa no hi ha contracte, havent sol·licitat que s'anul·li el contracte, de conformitat a allò establert a l'article 1300 i següents del Codi civil, atès que no compleix els requisits del l'article 1.261 del Codi civil espanyol, nul·litat del contracte que obliga a la restitució recíproca de les coses que hagin sigut matèria del contracte.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit de declarar la nul·litat del contracte, amb l'obligació de la restitució recíproca de les coses rebudes.

La part reclamada, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, retirarà l'objecte controvertit del domicili de la part reclamant, sense cap cost a càrrec de la part reclamant.

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

devolució de l'import de 330€ rebuts com a pagament de compravenda.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 330€, en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** la reclamació de danys morals, per no constar acreditats ni fonamentats.

## LAUDE 176/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va cobrar-li una quantitat que no considera adequada per un servei de reparació d'un electrodomèstic a la seva llar que no va aportar-li cap solució a l'avaria detectada. La part reclamant sol·licita la devolució de la quantitat abonada de 72,66€. La part reclamada manifesta que el servei tècnic va informar a la part reclamant de les tarifes del seu servei, que eren 30€ en concepte de diagnòstic i 30€ en concepte de desplaçament, afegint que es van posar en contacte amb la clienta per concretar dia i hora, que el tècnic es va desplaçar al domicili de la part reclamant, i que va realitzar el diagnòstic del frigorífic de la part reclamant. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada donat que considera que aquesta va cobrar-li una quantitat que no considera adequada per un servei de reparació d'un electrodomèstic a la seva llar que no va aportar-li cap solució a l'avaria detectada.

També manifesta, que arrel d'una avaria que presentava una nevera, va decidir buscar a través d'internet el telèfon d'una empresa que s'anunciés com a servei oficial de la marca, afegint que un tècnic es va desplaçar al seu domicili, on se li va manifestar que no podia fer res per solucionar el problema que presentava l'aparell, i va recomanar-li que descongelés l'aparell, atesa la formació de gel a les parets laterals del congelador.



La part reclamant aporta còpia d'escrit enviat a la part reclamada i còpia d'ordre de treball del servei tècnic.

La part reclamant sol·licita la devolució de la quantitat abonada de 72,66€.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va trucar a la centraleta del servei tècnic de la marca, afegint que el servei tècnic va informar a la part reclamant de les tarifes del seu servei, que eren 30€ en concepte de diagnòstic i 30€ en concepte de desplaçament.

També manifesta que un cop la part reclamant va acceptar les esmentades tarifes, la centraleta del servei tècnic de la marca, els hi va donar trasllat de l'avis per atendre la petició realitzada per la part reclamant, afegint que es van posar en contacte amb la clienta per concretar dia i hora, que el tècnic es va desplaçar al domicili de la part reclamant, i que el tècnic va realitzar el diagnòstic del frigorífic de la part reclamant.

La part reclamada manifesta que va explicar a la part reclamant que el frigorífic tenia excés de gel al congelador, que calia realitzar una descongelació de 24 hores atès que aquesta avaria sol ser un bloqueig del mateix congelador, i que descongelant-lo es pot solucionar l'avaría, però que sinó se solucionava passat aquest temps hauria de contactar amb ells al telèfon que consta a l'ordre de treball signada per la part reclamant.

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

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 11.10 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment

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

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

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

La part reclamant es ratifica en les seves al·legacions, afegint que la nevera objecte de controvèrsia no és en la seva possessió perquè un fill seu va comprar un frigorífic nou i li va donar el seu, efectuant explicació detallada de les al·legacions que es contenen a les actuacions arbitral.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en

el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que la part reclamant va trucar a la centraleta del servei tècnic de la marca, així com que la part reclamada un cop la centraleta del servei tècnic de la marca els hi va donar trasllat de l'avis per atendre la petició realitzada per la part reclamant, es va posar en contacte amb la part reclamant per concretar dia i hora de visita, que el tècnic es va desplaçar al domicili de la part reclamant, i que el tècnic va realitzar el diagnòstic del frigorífic de la part reclamant de conformitat a les signatures que es contenen a l'ordre de treball; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.



## LAUDO 138/2021

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que recibió una llamada telefónica de una comercial de la parte reclamada, informándole de un curso on-line de diseño y desarrollo de videojuegos, añadiendo que la comercial le indicó que tenía dos plazas disponibles, y le ofreció facilidades en el pago de las cuotas así como la posibilidad de devolución íntegra de los importes satisfechos en caso de que decidiera abandonar el curso; así como cuando recibió el material correspondiente al curso en su domicilio, se dio cuenta de que el contenido no se correspondía con todo aquello que le habían prometido. La parte reclamante solicita la anulación del curso, y la devolución de los pagos realizados. La parte reclamada manifiesta que el reclamante recibió telefónicamente toda la información referente a la identidad del centro, las características esenciales del curso, precio del mismo, forma de pago, modalidad de entrega, plazo de desistimiento, añadiendo que el envío del material del curso lo realiza una agencia de transportes ajena a su empresa, la cual hace entrega del curso incluyendo un ejemplar del albarán – contrato. La parte reclamada solicita se tenga por formulada reconvencción por importe de 1.610,50€. La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

### HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta su voluntad de interponer una reclamación hacia la firma reclamada, por lo que considera malas prácticas comerciales llevadas a cabo por parte de los colaboradores de ésta en el momento de concretar el contenido del curso que se le ofreció.

También manifiesta que recibió una llamada telefónica de una comercial de la parte recla-

mada, informándole de un curso on-line de diseño y desarrollo de videojuegos, que ofrecía la (...) en colaboración con la (...), añadiendo que la comercial le indicó que tenía dos plazas disponibles, y le ofreció facilidades en el pago de las cuotas así como la posibilidad de devolución íntegra de los importes satisfechos en caso de que decidiera abandonar el curso; así como la posibilidad de llevar a cabo las prácticas en una empresa de su localidad durante 18 meses, además de entrar a formar parte de la bolsa de trabajo de la firma.

La parte reclamante manifiesta que cuando recibió el material correspondiente al curso en su domicilio se dio cuenta de que el contenido no se correspondía con todo aquello que le habían prometido, subrayando que el material era escaso e impreciso, pasando a criticar la que califica como ineficiente tarea del profesorado al servicio, añadiendo que se puso en contacto con (...), dónde le confirmaron que la institución no tenía nada a ver con el curso, y como consecuencia se le negaba la posibilidad de convalidar ninguna asignatura con las que se impartían en el grado.

También manifiesta que ante la evidencia que nada de lo que se le había prometido se ajustaba con la realidad, decidió darse de baja del curso, pero en aquel momento se le informó de que esta opción no era viable, dado que solamente disponían de un plazo de 14 días para desistir del contrato acordado.

La parte reclamante aporta copia del albarán - contrato, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...), y copia de correos electrónicos.

La parte reclamante solicita la anulación del curso, y la devolución de los pagos realizados.

La parte reclamada manifiesta que al solicitar información del curso, el reclamante recibió

telefónicamente toda la información referente a la identidad del centro, las características esenciales del curso, precio del mismo, forma de pago, modalidad de entrega, plazo de desistimiento, etc., dando su consentimiento y facilitando los datos necesarios para la cumplimentación de la contratación vía telefónica del curso a distancia solicitado.

También manifiesta que el envío del material del curso lo realiza una agencia de transportes ajena a su empresa, la cual hace entrega del curso incluyendo un ejemplar del albarán - contrato, añadiendo que una vez realizada la entrega, la agencia de transportes les remite el albarán - contrato firmado por la persona que ha recogido el paquete; así como que la parte reclamante dispone del ejemplar sin firmar puesto que se trata de una copia donde constan las condiciones establecidas.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante fue conocedor de las condiciones establecidas y del plazo de desistimiento de 14 días a contar desde la entrega del material, tanto en el momento de la venta telefónica como en el momento en que se le hizo entrega del material, el cual incluye el albarán - contrato con las condiciones establecidas y el documento de desistimiento que consta incorporado en el contrato; considerando que el plazo de desistimiento es para que el consumidor pueda revisar el pedido y concluir si finalmente es de su conformidad o no; añadiendo que el reclamante recibió el curso el día (...), envió un ejercicio a corrección el día (...) el cual le fue devuelto corregido por su profesor el día (...) con las anotaciones necesarias para el correcto aprovechamiento del curso; no siendo hasta el día (...) cuando se solicita la anulación por primera vez.

También manifiesta que excedido el plazo de desistimiento establecido al efecto, se le informó que no era posible atender su petición por

extemporánea, facilitándole cuantas aclaraciones solicitó, así como que se le indicó que el estudio de los contenidos de este curso le permitiría adquirir los conocimientos necesarios para diseñar y desarrollar videojuegos, realización del curso que culmina con la obtención de dos títulos: Diploma propio de (...) y título propio de (...) con 8 créditos ECTS, pudiendo, una vez finalizado el curso solicitar prácticas en alguno de los centros con los que (...) tiene un acuerdo de colaboración firmado, así como acceder a la Bolsa de Empleo, servicio extra que permite acogerse a ofertas de empleo relacionadas con la formación realizada, por lo que considera que ha cumplido en todo momento con sus obligaciones y no procede la pretensión de la parte reclamante, y en consecuencia, debe seguir abonando las mensualidades hasta la total cancelación del saldo pendiente en su cuenta.

La parte reclamada aporta copia del albarán - contrato, copia de correos electrónicos y copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante.

La parte reclamada solicita se tenga por formulada reconvenición por importe de 1.610,50€.

## AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a las 10.00 horas, y se citaron ambas partes para la mencionada vista, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las alegaciones respectivas, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que esta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

La audiencia se celebró en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, asistiendo



el árbitro designado (...), mediante videoconferencia.

No comparecen en el acto de la audiencia, ni la parte reclamante, ni la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones.

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

De conformidad con aquello establecido a la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de Declaración del estado de alarma, los plazos han quedado suspendidos, hasta la fecha establecida en el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, que ha derogado en su DDAA 3ª, la suspensión de los plazos administrativos establecidos en el Real Decreto 463/2020, produciéndose el levantamiento del plazos administrativos, en fecha 1 de junio de 2020.

En el mismo sentido, hace falta estar en aquello dispuesto en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el cual se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por los SARS-CoV-2, el Decreto 127/2020, de 25 de octubre, para la adopción de las medidas necesarias en el territorio de Cataluña durante la declaración del estado de alarma ante la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y la Resolución SLT/67/2021, de 16/01/2021, por la cual se prorrogan las medidas en materia de salud pública para la contención del brote epidémico de la pandemia de COVID-19 en el territorio de Cataluña.

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

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

## FUNDAMENTOS

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

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

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

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



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

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

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

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

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

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial realizada mediante llamada telefónica, de conformidad al contenido del al-

barán - contrato aportado; considerando este Órgano arbitral, que dicho albarán tiene la consideración de documento mercantil de orden de servicio a la empresa de transportes contratada por la parte reclamada, con la orden de servicio que se contiene, de (...), y en los que no constan los elementos esenciales del contrato, por lo que deberá interpretarse e integrarse el contenido del mismo, de conformidad a la prueba documental aportada por las partes, y el contenido del escrito de la parte reclamada, de fecha (...), donde solicita se tenga formulada reconvencción por la cantidad de 1.610,50€, y la copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante que se acompaña.

Este Órgano arbitral considera que corresponde a la parte reclamada acreditar, de conformidad a las alegaciones de la parte reclamante, que en las actuaciones de promoción y publicidad precontractual telefónica, sin que consten aportadas las grabaciones, no se ha inducido a error al estudiante, elemento causal que forma parte esencial de la voluntad inicial de contratar y que debe interpretarse e integrarse de conformidad con el derecho a una información precontractual clara y veraz.

La publicidad, la información y la oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmita en el marco de la actividad empresarial o profesional, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, se tienen que ajustar a los principios de veracidad y objetividad, evitando información que pueda inducir a confusión –artículo 211.3 del Código de consumo de Catalunya, Ley 22/2010, de 20 de julio.

VI. En este mismo sentido, y de conformidad al principio de la carga de la prueba, cada parte ha de asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones.



La facultad de la parte reclamada para formular reconvencción frente a la parte reclamante, por la que se solicita se dicte laudo (título ejecutivo), en el que se reconozca que el reclamante adeuda una cantidad dineraria determinada, líquida, vencida y exigible, requiere de la parte reclamada que aporte un principio de prueba de la existencia de la deuda, que sin excluir documentos unilateralmente creados por el acreedor, se trate de documentos mercantiles o firmados por el deudor –artículo 812 de la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.

A este respecto la jurisprudencia establece que hay liquidez no solo cuando se pide una cantidad concreta y determinada, sino también cuando la concreción del «quantum» pedido puede ser determinado por simples operaciones aritméticas partiendo de datos fijados de antemano, pero que no consistan exclusivamente en aportación de un extracto de la cuenta cliente (en las presentes actuaciones arbitrales, (...)), que tiene la finalidad de comprobar los movimientos habidos en la misma, y para control y seguimiento interno de los diferentes departamentos de la órbita empresarial.

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

### RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamación, en el sentido de ordenar la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido. Los materiales entregados quedarán de plena propiedad del consumidor, y el total importe de los pagos rea-

lizados quedará de plena propiedad de la parte reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvencción.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que esta se encuentra al corriente de pagos, y que se derive de la presente reclamación.

La parte reclamada dará de baja de los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, en caso de que la parte reclamante estuviera incorporada y su incorporación fuera derivada de esta reclamación.

**REQUERIR** a la parte reclamada a fin de que los datos de la parte reclamante sean borrados de los ficheros de la empresa reclamada y de terceros a quien los haya facilitado.

## LAUDO 140/2021

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que las prácticas comerciales llevadas a cabo por la parte reclamada, realizadas mediante una conversación telefónica, son poco claras y causan confusión, en cuanto al contenido del curso, al material facilitado, así como de las pruebas a disposición del alumnado y su validez académica. La parte reclamante solicita que se declare que está al corriente de pagos. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante recibió telefónicamente toda la información referente a la identidad del Centro, las características esenciales del curso, precio del mismo, forma de pago, modalidad de entrega, plazo de desistimiento, etc., dando su consentimiento y facilitando los datos necesarios para la cumplimentación de la contratación vía telefónica del curso a distancia. La parte reclamada solicita se tenga por formulada reconvencción por importe de 1.660,05€.

La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

### HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta su voluntad de interponer una reclamación hacia la firma reclamada, por considerar que las prácticas comerciales llevadas a cabo por la parte reclamada, realizadas mediante una conversación telefónica, son poco claras y causan confusión, en cuanto al contenido del curso, al material facilitado, así como de las pruebas a disposición del alumnado y su validez académica.

También manifiesta que en el momento de recepción del material didáctico tuvo que firmar un documento denominado "albarán - contrato", que incluía un documento de desistimiento recorta-

ble en su parte final; añadiendo que tras ponerse en contacto con la parte reclamada, para solicitar el desistimiento, se le indicó que en el transcurso de unas dos semanas el personal de la firma reclamada se pondría en contacto con él.

La parte reclamante manifiesta que realizó un examen correspondiente a la lengua inglesa, que lo envió a la parte reclamada, recibiendo respuesta dos semanas más tarde, sin haber realizado ningún otro examen con posterioridad, añadiendo que ante la falta de respuesta, decidió solicitar la baja del curso; enviando el correo electrónico que le solicitaron, con su petición de cancelación, pero que le fue denegado; añadiendo que se siente víctima de una estafa, que en la capturas aportadas se ve como se puso en contacto con la parte reclamada para solicitar darse de baja en vista de que el contrato no llegaba, pero que resultó ser que en el momento en que se le entregaron los libros y firmó el recibí estaba también firmando el contrato sin ser avisado y sin que pusiese nada sobre que tenía 15 días desde ese momento para desistir.

También manifiesta que en el momento que llamó para recibir información sobre los servicios, se le informó que tenía que esperar 15 días para que el profesor se pusiese en contacto con ella, siendo este el periodo para desistir, cosa de la que no fué informado.

La parte reclamante aporta copia de albarán – contrato, copia de impresión de pantalla de la web de la parte reclamada, copia de correos electrónicos, y solicita que la parte reclamada aporte las grabaciones de voz de la oferta comercial recibida.

La parte reclamante solicita que se declare que está al corriente de pagos.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante recibió telefónicamente toda la infor-



mación referente a la identidad del Centro, las características esenciales del curso, precio del mismo, forma de pago, modalidad de entrega, plazo de desistimiento, etc., dando su consentimiento y facilitando los datos necesarios para la cumplimentación de la contratación vía telefónica del curso a distancia de Bachillerato; añadiendo que en el momento de la entrega del material, se firmó la entrega.

También manifiesta que de la lectura de la Guía de Estudio que incluye el curso y de imprescindible lectura para el estudiante, la parte reclamante fue conocedora de la metodología del curso, del funcionamiento del Campus Online, y del acceso a muchos otros servicios que le permitirán tener una relación más estrecha con el Centro.

La parte reclamada manifiesta que el objeto del contrato es el material del curso que se recibe, siendo los servicios de asesoramiento y corrección de ejercicios accesorio, y siempre supeditado al esfuerzo personal del alumno, habiéndose facilitado a la parte reclamada los datos necesarios para contactar con el centro así como nombre del profesor asignado, número de matrícula, clave de acceso al campus online.

También manifiesta que el equipo de atención docente ha remitido numerosos comunicados a la alumna interesándose por sus estudios, sin que la misma se haya pronunciado al respecto, entendiéndose que si no hace uso del servicio que tiene a su disposición, no puede hacer responsable al centro por no utilizarlo; efectuando explicación exhaustiva de las diversas temáticas que se corresponden directamente con el temario oficial de las pruebas libres de Bachillerato marcado por el Ministerio de Educación.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante no concreta en qué no se ajusta el temario, considerando que sus manifestaciones

de ser este obsoleto, es una manifestación unilateral ya que el contenido del curso está basado en el temario oficial marcado por el Ministerio de Educación; añadiendo que cuando se solicitó la anulación del curso, había excedido con creces el plazo de desistimiento.

La parte reclamada aporta de albarán – contrato, copia de impresión de pantalla de la web de la parte reclamada, copia de correos electrónicos y copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante.

La parte reclamada solicita se tenga por formulada reconvenición por importe de 1.660,05€.

## AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a las 11.00 horas, y se citaron ambas partes para la mencionada vista, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las alegaciones respectivas, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que esta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

La audiencia se celebró en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, asistiendo el árbitro designado (...), mediante videoconferencia.

No comparecen en el acto de la audiencia, ni la parte reclamante, ni la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones.

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

De conformidad con aquello establecido a la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de Declaración del estado de alarma, los plazos han quedado suspendidos, hasta la fecha establecida en el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, que ha derogado en su DDAA 3ª, la suspensión de los plazos administrativos establecidos en el Real Decreto 463/2020, produciéndose el levantamiento del plazos administrativos, en fecha 1 de junio de 2020.

En el mismo sentido, hace falta estar en aquello dispuesto en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el cual se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por los SARS-CoV-2, el Decreto 127/2020, de 25 de octubre, para la adopción de las medidas necesarias en el territorio de Cataluña durante la declaración del estado de alarma ante la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y la Resolución SLT/67/2021, de 16/01/2021, por la cual se prorrogan las medidas en materia de salud pública para la contención del brote epidémico de la pandemia de COVID-19 en el territorio de Cataluña.

Este Órgano Arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan a las actuaciones, emite los siguientes:

## FUNDAMENTOS

I.- El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos, que de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma, tienen carácter informador del ordenamiento jurídico,

principios constitucionales que se integran en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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

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

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

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



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

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

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

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial realizada mediante llamada telefónica, de conformidad al contenido del albarán - contrato aportado; considerando este Órgano arbitral, que dicho albarán tiene la consideración de documento mercantil de orden de servicio a la empresa de transportes contratada por la parte reclamada, con la orden de servicio que se contiene, de (...), y en los que no constan los elementos esenciales del contrato, por lo que deberá interpretarse e integrarse el contenido del mismo, de conformidad a la prueba documental aportada por las partes, y el contenido del escrito de la parte reclamada, de fecha (...), donde solicita se tenga formulada reconvencción por la cantidad de 1.660,05€, y la copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante que se acompaña.

Este Órgano arbitral considera que corresponde a la parte reclamada acreditar, de conformidad a las alegaciones de la parte reclamante, que en las actuaciones de promoción y publicidad precontractual telefónica, sin que consten aportadas las grabaciones, no se ha inducido a error al estudiante, elemento causal que forma parte esencial de la voluntad inicial de contratar y que debe interpretarse e integrarse de conformidad con el derecho a una información precontractual clara y veraz.

La publicidad, la información y la oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmita en el marco de la actividad empresarial o profesional, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, se tienen que ajustar a los principios de veracidad y objetividad, evitando información que pueda inducir a confusión –artículo 211.3 del Código de consumo de Catalunya, Ley 22/2010, de 20 de julio.

VI. En este mismo sentido, y de conformidad al principio de la carga de la prueba, cada parte ha de asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones.

La facultad de la parte reclamada para formular reconvencción frente a la parte reclamante, por la que se solicita se dicte laudo (título ejecutivo), en el que se reconozca que el reclamante adeuda una cantidad dineraria determinada, líquida, vencida y exigible, requiere de la parte reclamada que aporte un principio de prueba de la existencia de la deuda, que sin excluir documentos unilateralmente creados por el acreedor, se trate de documentos mercantiles o firmados por el deudor –artículo 812 de la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.

A este respecto la jurisprudencia establece que hay liquidez no solo cuando se pide una canti-

dad concreta y determinada, sino también cuando la concreción del «quantum» pedido puede ser determinado por simples operaciones aritméticas partiendo de datos fijados de antemano, pero que no consistan exclusivamente en aportación de un extracto de la cuenta cliente (en las presentes actuaciones arbitrales, número (...)), que tiene la finalidad de comprobar los movimientos habidos en la misma, y para control y seguimiento interno de los diferentes departamentos de la órbita empresarial.

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

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamación, en el sentido de ordenar la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido. Los materiales entregados quedarán de plena propiedad del consumidor, y el total importe de los pagos realizados quedará de plena propiedad de la parte reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvencción.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que esta se encuentra al corriente de pagos, y que se derive de la presente reclamación.

La parte reclamada dará de baja de los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, en caso de que la parte reclamante estuviera incorporada y su incorporación fuera derivada de esta reclamación.

**REQUERIR** a la parte reclamada a fin de que los datos de la parte reclamante sean borrados de los ficheros de la empresa reclamada y de terceros a quien los haya facilitado.



### LAUDO 141/2021

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que la comercial autorizada de la parte reclamada le ofreció una beca que suponía un descuento del 50% del precio del curso, añadiendo que realizó el curso, que tuvo buenas notas, y que se esforzó para obtener el diploma, realizando todos los pagos en sus plazos, añadiendo que luego se le comunicó que no tenía derecho a la beca del 50% del importe de precio. La parte reclamante solicita que se declare que está al corriente de pagos. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante suscribió un contrato para la realización de un curso a distancia, recibiendo el curso al completo y a plena conformidad, formulando reconvencción en su escrito final, por importes de 1.056€ y 596€, que se corresponden a dos cursos distintos. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 1.652€.

La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

### HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que contrató un curso con la parte reclamada, donde la comercial autorizada le ofreció una beca que suponía un descuento del 50% del precio del curso, añadiendo que realizó el curso, que tuvo buenas notas, y que se esforzó para obtener el diploma, realizando todos los pagos en sus plazos, añadiendo que luego se le comunicó que no tenía derecho a la beca del 50% del importe de precio.

También manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la parte reclamada, añadiendo que la firma que consta en el documento Beca

compromiso, es la suya, considerando que las alegaciones de la parte reclamada, no se corresponden a las manifestaciones de la comercial que le atendió, que confió en su palabra, añadiendo que no ha vuelto a tener ningún contacto con esta asesora.

La parte reclamante manifiesta que no ha realizado ninguna práctica, que no ha podido acceder a los cursos online, así como que no le ha sido facilitado el material comprometido para realizar las prácticas, reiterando que considera que ha abonado el precio acordado, debiéndose aplicar el descuento de la beca.

La parte reclamante aporta copia de diploma, copia de documento de beca compromiso, copia de contrato, copia de correos electrónicos i copia de cartas de la parte reclamada.

La parte reclamante solicita que se declare que está al corriente de pagos.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante suscribió un contrato para la realización de un curso a distancia de auxiliar de enfermería, recibiendo el curso al completo y a plena conformidad, siendo conocedor 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.

También manifiesta que de la simple lectura de la guía de estudio, el alumno fue conocedor del contenido del curso, conocimientos que obtendría, metodología del mismo, así como que una vez aprobadas todas las pruebas de evaluación que componen dicho curso, le enviaron su Diploma; no dando lugar a equívoco alguno, siendo conocedor el reclamante que si lo que desea es obtener (...), debía presentarse a las pruebas libres que convocan las diferentes comu-



nidades autónomas, que son las que deciden cuándo y con qué condiciones se convocarán.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante tiene a su disposición un campus virtual donde consultar los detalles y ver qué comunidades autónomas convocan Pruebas Libres en las que se incluyen exámenes para el Título que quiere obtener; añadiendo que en cuanto a la promoción beca compromiso, le fue entregado al reclamante, por lo que desde ese mismo momento tuvo conocimiento de todas y cada una de las condiciones establecidas que había de cumplir para que le sea aplicado el descuento promocional y no puede alegar desconocimiento al respecto, debiendo estar al corriente de pagos y no haber faltado a ninguno de los pagos desde la fecha de matriculación, condición que el reclamante no ha cumplido puesto que su cuenta presenta incidencias de pago, motivo por el que no le corresponde aplicar dicho descuento y así se informó al reclamante telefónicamente.

También manifiesta que el centro ha cumplido en todo momento con las obligaciones inherentes al contrato de enseñanza suscrito y no procede la pretensión de la parte reclamante, debiendo seguir abonando las mensualidades hasta la total cancelación del saldo pendiente en su cuenta; añadiendo que el acceso al campus online fue interrumpido debido a las numerosas incidencias de pago, formulando reconvencción en su escrito final, por importes de 1.056€ y 596€, que se corresponden a cursos distintos.

La parte reclamada aporta copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante, copia del contrato, copia del documento beca compromiso.

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 1.652€.

## AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 11.20 horas, y se citaron ambas partes para la mencionada vista, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las alegaciones respectivas, con la advertencia de que en el acto de audiencia se podrían presentar las alegaciones y pruebas que se estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que esta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

La audiencia se celebró en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, asistiendo el árbitro designado (...), mediante videoconferencia.

A la audiencia comparece la parte reclamante, y con la ausencia de la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones.

Una vez el secretario del Órgano arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte compareciente se ratifica en la prueba documental propuesta, que consta en el expediente, y realiza las manifestaciones siguientes, tanto por iniciativa propia como a respuesta a las preguntas formuladas por el Órgano arbitral.

La parte reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensión, que se dan por reproducidas, efectuando explicación exhaustiva de la conversaciones mantenidas con la parte reclamada, de la gratuidad del curso de inglés, y de la beca ofrecida, que suponía un 50% del precio del curso.

También manifiesta que realizó el curso, que tuvo buenas notas, y que se esforzó para obtener del diploma, realizando todos los pagos en sus plazos, añadiendo que luego se le comunicó que no tenía derecho a la beca del 50% del importe de precio; que el curso no estaba



homologado, que lo quería para trabajar; efectuando explicación detallada de los otros cursos realizados.

A la pregunta del Órgano arbitral, la parte reclamante manifiesta que la firma que consta en el documento Beca compromiso, es la suya, añadiendo que las alegaciones de la parte reclamada, no se corresponden a las manifestaciones de la comercial que le atendió, que confió en su palabra, añadiendo que no ha vuelto a tener ningún contacto con esta asesora.

La parte reclamante manifiesta que no ha realizado ninguna práctica, que no ha podido acceder a los cursos online, así como que no le ha sido facilitado el material comprometido para realizar las prácticas, reiterando que considera que ha abonado el precio acordado, debiéndose aplicar el descuento de la beca”.

Se da por concluida la audiencia.

De conformidad con aquello establecido a la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, de Declaración del estado de alarma, los plazos han quedado suspendidos, hasta la fecha establecida en el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, que ha derogado en su DDAA 3ª, la suspensión de los plazos administrativos establecidos en el Real Decreto 463/2020, produciéndose el levantamiento del plazos administrativos, en fecha 1 de junio de 2020.

En el mismo sentido, hace falta estar en aquello dispuesto en el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el cual se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por los SARS-CoV-2, el Decreto 127/2020, de 25 de octubre, para la adopción de las medidas necesarias en el territorio de Cataluña durante la declaración del estado de alarma ante la situación de emergencia sani-

taria provocada por la COVID-19 y la Resolución SLT/67/2021, de 16/01/2021, por la cual se prorrogan las medidas en materia de salud pública para la contención del brote epidémico de la pandemia de COVID-19 en el territorio de Cataluña.

Este Órgano Arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan a las actuaciones, emite los siguientes:

## FUNDAMENTOS

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

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

II.- Las normas jurídicas tienen que interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social de los tiempos en que tienen que ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas, teniéndose que ponderar la equidad en la apli-

cación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de manera exclusiva en la equidad.

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

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

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

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

Cada parte procesal tendrá que procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio

necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, pertenencia y la ponderación en la valoración de las pruebas.

En las presentes actuaciones arbitrales no es un hecho controvertido que fue aceptada una oferta comercial, de conformidad a las manifestaciones de las partes, y la prueba documental aportada, respecto únicamente, al contrato de formación de auxiliar de enfermería, pero sin que conste aportado ningún documento contractual del contrato de formación de auxiliar de rehabilitación; considerando este Órgano arbitral, que ante la falta de acreditación de los elementos esenciales del contrato de formación de auxiliar de rehabilitación, y del que este Órgano arbitral no tiene constancia de los elementos esenciales de este contrato, que debe ponerse en relación al documento aportado de Beca Compromiso, respecto al curso de formación de auxiliar de enfermería, debe interpretarse e integrarse el contenido íntegro de las relaciones contractuales de las partes procesales en la presentes actuaciones arbitrales, de conformidad a la prueba documental aportada por las partes, y el contenido del escrito de conclusiones de la parte reclamada, de fecha (...), donde solicita se tenga formulada reconvencción por las cantidades de 1.056€ y 596€, que se corresponden a cursos distintos; y la copia de extracto de la cuenta cliente de la parte reclamante que se acompaña, en la que se refleja un importe diferenciado de dos cursos y por importes totales de 2.496€ y 1.200€.

Este Órgano arbitral considera que corresponde a la parte reclamada acreditar, de conformidad a las alegaciones de la parte reclamante, que en las actuaciones de promoción y publicidad precontractual, sin que consten aportadas las grabaciones, no se ha inducido a error al estudiante, elemento causal que forma parte esencial de la voluntad inicial de contratar y que



debe interpretarse e integrarse de conformidad con el derecho a una información precontractual clara y veraz.

La publicidad, la información y la oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmita en el marco de la actividad empresarial o profesional, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, se tienen que ajustar a los principios de veracidad y objetividad, evitando información que pueda inducir a confusión –artículo 211.3 del Código de consumo de Catalunya, Ley 22/2010, de 20 de julio.

VI. En este mismo sentido, y de conformidad al principio de la carga de la prueba, cada parte ha de asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones.

La facultad de la parte reclamada para formular reconvencción frente a la parte reclamante, por la que se solicita se dicte laudo (título ejecutivo), en el que se reconozca que el reclamante adeuda una cantidad dineraria determinada, líquida, vencida y exigible, requiere de la parte reclamada que aporte un principio de prueba de la existencia de la deuda, que sin excluir documentos unilateralmente creados por el acreedor, se trate de documentos mercantiles o firmados por el deudor –artículo 812 de la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.

A este respecto la jurisprudencia establece que hay liquidez no solo cuando se pide una cantidad concreta y determinada, sino también cuando la concreción del «quantum» pedido puede ser determinado por simples operaciones aritméticas partiendo de datos fijados de antemano, pero que no consistan exclusivamente en aportación de un extracto de la cuenta cliente (en las presentes actuaciones arbitrales, número (...)), que tiene la finalidad de compro-

bar los movimientos habidos en la misma, y para control y seguimiento interno de los diferentes departamentos de la órbita empresarial, y sin que se aporte contrato o grabación del curso de formación de auxiliar de enfermería.

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

## RESOLUCIÓN ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamación, en el sentido de ordenar la extinción de todos los contratos celebrados entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido. Los materiales entregados quedarán de plena propiedad del consumidor, y el total importe de los pagos realizados quedará de plena propiedad de la parte reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvencción.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que esta se encuentra al corriente de pagos, y que se derive de la presente reclamación.

La parte reclamada dará de baja de los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, en caso de que la parte reclamante estuviera incorporada y su incorporación fuera derivada de esta reclamación.

**REQUERIR** a la parte reclamada a fin de que los datos de la parte reclamante sean borrados de los ficheros de la empresa reclamada y de terceros a quien los haya facilitado.

## LAUDE 295/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar un curs presencial online, pagant per avançat el seu preu total, que era de 40 hores, repartits en 10 dies. També manifesta que va assistir al curs durant els 3 primers dies, afegint que va demanar la devolució de l'import abonat, al finalitzar el tercer dia de classe. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat de 250€. La part reclamada manifesta la part reclamant es va registrar a la seva plataforma, es va inscriure i va efectuar el pagament del curs objecte de controvèrsia, al qual va assistir 3 dies, afegint que de conformitat amb els termes i condicions acceptades per la part reclamant, en efectuar la reserva del curs, i allò establert a l'article 103 del Reial Decret Legislatiu, 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, no procedeix efectuar cap devolució. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers l'entitat reclamada, afegint que va contractar un curs presencial online, pagant per avançat el seu preu total, que era de 40 hores, repartits en 10 dies.

També manifesta que va assistir al curs durant els 3 primers dies de manera presencial, en remot, on va expressar de manera repetida durant les classes que el material presentat era poc estructurat i de difícil comprensió, afegint que

va demanar la devolució de l'import abonat al finalitzar el tercer dia de classe, però que la part reclamada ha ignorat la petició, simulant normalitat i li va seguir enviant el material; així com que no es va tornar a connectar a cap sessió des del tercer dia de classe.

La part reclamant aporta còpia de factura, còpia d'escrit de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat de 250€.

La part reclamada manifesta la part reclamant es va enregistrar a la seva plataforma i es va inscriure i va efectuar el pagament del curs objecte de controvèrsia, havent rebut a l'inici del mateix el material lectiu, el qual es va ampliant a mesura que avançava el curs.

També manifesta que al tercer dia de l'inici del curs, la part reclamant va mantenir diferents correus electrònics amb els professors, afegint que al quart dia, la part reclamant va enviar un altre correu electrònic, posant de manifest les seves debilitats en el seguiment de curs, i davant de les quals la part reclamada va oferir formació complementària per a poder seguir de manera adequada el curs iniciat.

La part reclamada també manifesta que de conformitat amb els termes i condicions acceptades per la part reclamant, en efectuar la reserva del curs, no procedeix efectuar cap devolució, així com que considera imprecident la present reclamació, de conformitat amb allò establert a l'article 103 del Reial Decret Legislatiu, 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

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



## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts efectuen exhaustives i detallades explicacions de les respectives al·legacions; i en aquest moment i a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que manté l'oferiment realitzat de reconèixer el dret de la part reclamant a realitzar un curs del seu interès, i de conformitat a l'oferta formativa programada per la part reclamada, per un import total de 250€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...).

En aquest moment, i a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que accepta l'oferiment de la part reclamada.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

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

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

En les presents actuacions arbitral, a l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que manté l'oferiment realitzat de reconèixer el dret de la part reclamant a realitzar un curs del seu interès, i de conformitat a l'oferta formativa programada per la part reclamada, per un import total de 250€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...); oferiment que ha estat acceptat per la part reclamant.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15

de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, que estableix que si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-se; considerant aquest Òrgan arbitral que no aprecia cap motiu per oposar-se al acord, i estimant la reclamació; en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a realitzar un curs del seu interès, i de conformitat a l'oferta formativa programada per la part reclamada, per un import total de 250€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...).

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a realitzar un curs del seu interès, i de conformitat a l'oferta formativa programada per la part reclamada, per un import total de 250€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...).



## LAUDE 272/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que té un contracte d'arrendament d'habitatge amb la part reclamada, considerant que de conformitat amb allò establert al contracte i a la Llei d'arrendaments urbans, l'actualització anual de la renda, segons l'últim IPC publicat en la data d'actualització del contracte, no s'aplica correctament. La part reclamant sol·licita que s'efectuï la actualització amb l'import de la renda segons l'IPC del mes de (...) de (...). La part reclamada manifesta que la clàusula (...) del contracte detalla el mes que cal prendre de referència per a l'aplicació anual de l'IPC, afegint que aquest mes és (...); així com que d'aplicar-se també allò establert a l'article 18 de la LAU, que especifica com cal aplicar l'increment de l'IPC, i tenint en compte que el contracte és de data (...), el rebut cal generar-lo el dia (...) i el mes que indica l'article (...) torna a ser (...). La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que té un contracte d'arrendament d'habitatge amb la part reclamada des de l'any (...), afegint que la última pròrroga va ser el dia (...). Aquest contracte, que està gestionat per una empresa administradora de finques, no es va aplicar correctament, dins dels termes del contracte i de conformitat amb allò establert també a la Llei d'arrendaments urbans, l'actualització anual de la renda, segons l'últim IPC publicat en la data d'actualització del contracte.

També manifesta que el dia (...), es va publicar l'IPC corresponent al mes de (...), coincidint

amb la data d'actualització del contracte, amb la qual cosa va informar a la part reclamada d'utilitzar-lo com a referència, afegint que l'any anterior, no es va utilitzar l'IPC, atès que es va acordar una pròrroga amb un preu de forma independent.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que independentment que per jerarquia normativa els articles d'una llei prevalen sobre els d'un contracte entre particulars, cal estar a la clàusula (...), en el sentit que per a l'aplicació de la primera actualització es prendrà com a referència el mes de (...); i per a les revisions successives, el que correspongui a l'últim aplicat; afegint que l'última actualització de l'import del lloguer es va realitzar el (...), per la qual cosa a (...), també es troba ja publicat l'IPC de (...).

També manifesta que no accepta com a motiu, aspectes de caràcter administratiu, sobre quan es genera una factura, considerant que el principi d'irretroactivitat s'aplica al dret penal, no al civil, atès que es pot corregir una factura de mesos previs i realitzar el càrrec i/o abonaments quan correspongui posteriorment.

La part reclamant aporta còpia del contracte d'arrendament d'habitatge; còpia de l'escrit de proposta de renovació del contracte d'arrendament, on hi consta, que en aplicació de l'article 4.6 de la LAU, les parts designen adreces electròniques, als efectes de poder portar a terme les notificacions previstes per la Llei, que tindran valor de notificació; còpia de rebuts i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que s'efectuï l'actualització en l'import de la renda segons l'IPC del mes de (...) de (...).

La part reclamada manifesta que la clàusula (...) del contracte detalla el mes que cal prendre de



referència per a l'aplicació anual de l'IPC, afegint que aquest mes (...) és el que s'ha aplicat des de l'any (...), així com que el mes que es prendrà de referència a més, està especificat en negreta perquè l'arrendatari no pugui dir que li va passar per alt o no ha va veure en el moment de la signatura.

També manifesta que tal i com especifica l'article 17.2 de la LAU, el lloguer cal pagar-lo dins dels 7 primers dies de cada mes per avançat, per tant el rebut es genera com a molt tard el dia 1 de cada mes, en aquest cas el dia (...), considerant que difícilment es pot aplicar un IPC del mes de (...), tal com sol·licita la part reclamant, perquè aquest no es publica fins el (...), quan el rebut no només ha estat generat sinó que ha d'estar ja pagat.

La part reclamada manifesta que és per aquest motiu, i per evitar haver d'aplicar endarreriments i facilitar que cada mes el pagament sigui del mateix import, que és practica habitual i acceptada aplicar l'últim IPC publicat a la data de generació del rebut, que en aquest cas és (...), que és el mateix que especifica la clàusula (...) del contracte, contracte que va ser signat per la part reclamant l'any (...) sense manifestar cap oposició ni pregunta ni observació.

També manifesta que d'aplicar-se allò establert a l'article 18 de la LAU, que especifica com cal aplicar l'increment de l'IPC, i tenint en compte que el contracte és de data (...), el rebut cal generar-lo el dia (...), el mes que indica l'article 18 torna a ser (...).

La part reclamada aporta còpia del document de dipòsit de la fiança del contracte de lloguer i còpia del contracte d'arrendament d'habitatge.

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

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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

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

La part reclamada es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, en el sentit que es desestimi la reclamació, afegint que la part reclamant, en la seva qualitat d'arrendatari, continua a l'habitatge, així com que efectua el pagament de l'import del lloguer, sense l'actualització de l'IPC, manifestant que la desestimació de la reclamació, ha de suposar el pagaments d'aquests imports pendents no abonats.

També manifesta que el contracte inicial en aquest emplaçament és de l'any (...), afegint que el desacord es produeix l'any (...), perquè demana l'aplicació de l'actualització al mes de (...), així com que arrel de la reclamació, la part reclamant realitza els pagaments del lloguer per transferència bancària, descomptant en cada mensualitat l'import de l'increment objecte de controvèrsia; efectuant explicació detallada dels fets, manifestacions i clàusules contractuals que consten



acreditades a les actuacions arbitrals, fent especial referència a la clàusula d'actualització de la renda, que indica el mes de referència, (...), ressaltat en negreta, i que van transcórrer (...) anys sense que la part reclamant digués res.

Es dona per conlosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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 prote-

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals ha quedat acreditada l'existència d'una clàusula contractual –la (...)– en què ambdues parts pacten la revisió anyal de la renda en funció de l'IPC, i s'estableix en la mateixa que "Per a l'aplicació de la primera actualització es prendrà com a mes de referència el mes de (...), i per a les revisions

successives, el que correspongui a l'últim aplicat", així com que, des de l'inici de l'arrendament fins a la data anyal, la revisió de la renda s'ha fet en base a l'índex del mes de (...) de l'any anterior a la data de revisió.

En aquest mateix sentit, la part reclamant al·lega que s'ha de prendre com a base l'Índex de (...) i no el de (...) perquè el contracte es renova el (...) i en aquesta data ja estava publicat l'índex de (...), en base a que, segons manifesta, l'article 18 de la LAU apartat 1, segons diu, literalment copiat en l'estipulació (...) del contracte d'arrendament indica que "... l'índex de preus al consum en la data de cada actualització, s'ha de prendre com a mes de referència per a l'actualització el que correspongui a l'últim índex que estigui publicat a la data d'actualització del contracte", si bé és evident que la literalitat del art. 18 de LAU avui vigent (no vigent a la data del contracte) no coincideix en els termes que manifesta la part reclamant.

La part reclamant confon la interpretació correcta de la data d'actualització del contracte, considerant que és la data de la pròrroga, quan en realitat la LAU es refereix a la data de l'actualització de la renda del contracte, tal i com consta en el títol del article 18 de la LAU "actualització de la renda".

L'article 18 de la LAU en el seu paràgraf 2, preveu el sistema de revisió indicat pel reclamant, únicament quan el pacte exprés del contracte no detalli l'índex o la metodologia de referència. És a dir quan està pactat expressament s'aplica el que diu el pacte, i en conseqüència, havent un pacte exprés (clàusula (...) del contracte d'arrendament) que estableix de mutu acord la revisió de la renda en funció de l'IPC, i també concreta el mes de referència que s'ha de prendre el primer any -(...)- i les següents revisions successives que anyalment s'han vingut aplicant tenint com a referència el mes de (...),

considerem correcte l'aplicació del índex notificat, i per tant correcte l'increment que deriva de dita aplicació, considerant aquest Òrgan arbitral, que la pretensió de la part reclamant ha de ser desestimada.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.

La part reclamant abonarà a la part reclamada, els imports pendents d'abonar, dins del termini màxim de 10 dies des de la notificació d'aquest laude.



## LAUDE 293/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va abonar el preu d'una setmana de casal d'estiu per al seu fill organitzat per la part recamada, que no es va poder realitzar degut a les circumstàncies de la pandèmia, atès que el seu fill havia estat en contacte estret amb un pacient afectat per la COVID-19. La part reclamant sol·licita la devolució del pagament efectuat. La part reclamada manifesta que es va oferir a la part reclamant compensar aquesta setmana per la següent, sense cap cost extra; afegint que es va oferir una segona opció, que corresponia a la devolució d'una part de l'import abonat; retenint només el cost econòmic suportat de les despeses generals de l'entitat. La part reclamada sol·licita efectuar una devolució parcial del pagament realitzat.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va abonar el preu d'una setmana de casal d'estiu organitzat per la part recamada i per al seu fill, que no es va poder realitzar degut a les circumstàncies de la pandèmia, atès que el seu fill havia estat en contacte estret amb un pacient afectat per la COVID-19.

També manifesta que atès que se li va prescriure una quarantena de 14 dies segons la normativa vigent en aquell moment, quedant confinat al domicili familiar durant aquell període, no va poder efectuar cap mena d'activitat durant aquest període, afegint que en un primer moment li varen manifestar que efectuarien la devolució de l'import abonat, després que cap quantitat, i finalment una devolució parcial.

La part reclamant aporta còpia del comprovant bancari del pagament realitzat, còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució del pagament efectuat.

La part reclamada manifesta que el fill de la part reclamant va ser enviat a casa, a l'espera del resultat de la PCR realitzada pel CAP, segons el "Pla d'actuació davant de cas sospitosos (Pla de confinament) de la Generalitat de Catalunya, davant la situació de pandèmia, causada per la COVID-19.

També manifesta que un cop feta la prova i atès que fins el divendres següent no es tindrien els resultats de la mateixa, es va oferir a la part reclamant compensar aquesta setmana per la següent, sense cap cost extra; oferiment que es va reiterar un cop es va tenir coneixement del resultat negatiu de la prova realitzada, i seguint el protocol intern, activat per tractar les situacions relacionades amb la pandèmia en els casals, i que contempla diferents opcions.

La part reclamada manifesta que davant la negativa de la part reclamant a inscriure el fill a un altra casal sense càrrec, se li va oferir una segona opció, que corresponia a la devolució d'una part de l'import abonat; concretament se li oferiria el retorn de 28,64€, dels 65,10€ que varen abonar, oferiment que també va ser rebutjat per la part reclamant, i que pretenien només compensar les despeses generals de l'entitat.

També manifesta que tot i la situació plantejada durant la pandèmia, es varen dur a terme les activitats amb uns preus i condicions idèntiques als altres anys sense pandèmia, assumint els riscos i la disminució del volum d'usuaris, amb un esforç que econòmicament en cap cas tindria una recompensa econòmica adient, ateses les mesures de seguretat i higiene extraordinàries

marcades pels protocols sanitaris vigents, com la davallada de percentatges monitor-infant, nova figura de responsable de seguretat i higiene, material d'higiene i neteja.

La part reclamada aporta còpia del document denominat "Pla d'actuació davant d'un cas possible contagi en colònies, campaments, camps de treball o rutes", redactat des de CatSalut i còpia de correus electrònics.

La part reclamada sol·licita efectuar una devolució parcial del pagament realitzat.

## AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada per la senyora (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les seves al·legacions i prova documental aportada, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les respectives, i efectuant-se aclariments i rectificacions entre les parts compareixents.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que manté l'oferiment de retornar l'import de 28,64€, oferiment que no es acceptat per la part reclamant, i ratificant-se

en la seva pretensió de la devolució del import abonat de 65,10€.

La part reclamant explica que el casal funcionava per setmanes, es pagava l'import el dijous de la setmana anterior i es realitzava la següent setmana, que el pagament no s'efectuava per mensualitats.

La part reclamada manifesta que gestionen els diferents casals i campus d'hivern i d'estiu en unes (...) escoles a la ciutat de (...), i que en aquesta ocasió es va oferir la possibilitat de realitzar una altra setmana de casal, al igual que es fa habitualment quan apareix una circumstància justificable sobrevinguda i que no permet realitzar el casal abonat, oferint recuperar la setmana no realitzada sense cap tipus de sobrecost econòmic, en una altra setmana a escollir per l'usuari i de conformitat a les seves necessitats.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021,



per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

En aquest sentit, i de conformitat a la Disposició addicional primera del Reial Decret Llei de 15/2020, de 21 d'abril, de Mesures urgents complementàries per donar suport a l'econo-

mia i l'ocupació, es modifica l'apartat 1 de l'article 36, del Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març, de de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, i del Reial Decret-Llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19, que estableix que si com a conseqüència de les mesures adoptades durant la vigència de l'estat d'alarma els contractes subscrits pels consumidors i usuaris, ja sigui de compravenda de béns o de prestació de serveis, inclosos els de tracte successiu, resultessin d'impossible compliment, el consumidor i usuari tindrà dret a resoldre el contracte durant un termini de 14 dies des de la impossible execució del mateix.

La pretensió de resolució sol podrà ser estimada quan no es pugui obtenir de la proposta o propostes de revisió ofertes per cadascuna de les parts, sobre la base de la bona fe, una solució que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte.

Les propostes de revisió podran incloure, entre d'altres, l'oferiment de bons o vals substitutoris al reembors.

A aquests efectes, s'entendrà que no es pot obtenir proposta de revisió que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte quan hagi transcorregut un període de 60 dies des de la sol·licitud de resolució contractual per part del consumidor o usuari sense que hi hagi acord entre les parts sobre la proposta de revisió.

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que es va abonar el preu d'una setmana de casal d'estiu organitzat per la part reclamada, així com que no es va poder realitzar, degut a les circumstàncies de la pandèmia, atès que el fill de la part reclamant havia estat en contacte estret amb un pacient afectat per la COVID-19; motiu pel qual es va activar el Pla d'actuació davant d'un cas possible contagi en colònies, campaments, camps de treball o rutes, redactat des del CatSalut, i es va oferir a la part reclamant compensar aquesta setmana per la següent, sense cap cost extra; oferiment que es va reiterar un cop es va tenir coneixement del resultat negatiu de la prova realitzada, i seguint el protocol intern, activat per tractar les situacions relacionades amb la pandèmia en els casals, i que contempla diferents opcions, així com també es va reiterar a l'audiència celebrada.

També cal tenir en compte, que tot i la situació plantejada durant la pandèmia, es varen dur a terme les activitats amb uns preus i condicions idèntiques als altres anys sense pandèmia, assumint els riscos i la disminució del volum d'usuaris, amb un esforç que econòmicament en cap

cas tindria una recompensa econòmica adient, ateses les mesures de seguretat i higiene extraordinàries marcades pels protocols sanitaris vigents, com la davallada de percentatges monitor-infant, nova figura de responsable de seguretat i higiene, material d'higiene i neteja; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a poder realitzar una setmana de casal, que sigui del seu interès, i de conformitat a l'oferta que realitzi la part reclamada, per un import total de 65,10€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...).

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les alegacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions realitzades per les parts compareixents a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a poder realitzar una setmana de casal, que sigui del seu interès, i de conformitat a l'oferta que realitzi la part reclamada, per un import total de 65,10€, a realitzar abans de la finalització de l'any (...).



## LAUDE 273/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un sofà a la part reclamada, i que en poc més d'un any es van enfonsar els seients i es nota molt la fusta i els ferros de l'esquena. La part reclamant sol·licita la devolució del import total abonat per l'adquisició del sofà. La part reclamada manifesta que la part reclamant va comprar un sofà d'exposició, que va retirar personalment, afegint que amb posterioritat es va posar en contacte amb ells per informar-los que les escumes del seient s'enfonsaven, i que varen demanar al fabricant per poder efectuar el canvi. La part reclamada sol·licita que la part reclamant retiri de l'establiment comercial, les escumes que té a la seva disposició.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar un sofà a la part reclamada, i que en poc més d'un any es van enfonsar els seients i es noten molt la fusta i els ferros de l'esquena; afegint que va contactar amb l'empresa reclamada per formular reclamació, manifestant-li aquesta que havien parlat amb el fabricant i aquest havia indicat que repararien el sofà, però que no podien dir en quina data.

També manifesta que sempre que feia trucades telefòniques pel seguiment de la reclamació, la resposta de la part reclamada sempre era la mateixa; que li repararien el sofà, però que no podien dir en quina data; afegint que després de 7 mesos de respostes evasives, es va desplaçar a l'establiment, i el treballador li va manifestar que la setmana següent li deixarien un sofà de substitució mentre reparaven el seu; afegint que

en aquesta visita varen comparèixer els Mossos d'Esquadra i una ambulància.

La part reclamant manifesta la seva disconfort amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que en cap moment va cridar o es va comportar de manera agressiva amb cap empleat de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de fotografies, còpia de correus electrònics, còpia d'albarà de lliurament del sofà, còpia de pagament al comptat, mitjançant càrrec a targeta bancària, còpia de carta de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import total abonat per l'adquisició del sofà.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va comprar un sofà d'exposició, que va retirar personalment, afegint que amb posterioritat es va posar en contacte amb ells per informar-los que una escuma del seient s'enfonsava, i que varen demanar al fabricant per poder efectuar el canvi.

També manifesta que amb posterioritat, la part reclamant va tornar a manifestar que una altra escuma del seient també s'enfonsava, demanant una segona escuma al fabricant perquè el client pogués canviar-la, i que li varen ser subministrades el mes de (...) de (...).

La part reclamada manifesta que la part reclamant es va personar a l'establiment amb una actitud molt agressiva, exigint un sofà nou o la devolució dels diners, actitud tant hostil i agressiva que la persona que es trobava a l'establiment es va veure obligada a trucar als Mossos d'Esquadra i a una ambulància, degut a l'estat de nervis i inseguretat al que es va veure exposada; afegint que l'establiment on es va comprar i recollir el sofà no té ni ha tingut mai càmeres de seguretat.



La part reclamada aporta còpia d'informe d'atenció del servei d'emergències mèdiques.

La part reclamada sol·licita que la part reclamant retirin de l'establiment comercial les escumes que té a la seva disposició.

## AUDIÈNCIA

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

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

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

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, afegint que un empleat de la part reclamada li va manifestar que li deixarien un sofà de cortesia mentre es reparava el seu. En aquest moment, la part reclamada manifesta que no tenen sofàs de cortesia.

La part reclamada manifesta que es varen demanar diferents elements d'escuma, que la part reclamant no ha recollit de l'establiment, efectuant explicació detallada del contingut documental de les actuacions arbitral.

És un fet controvertit entre les parts, si el sofà va ser lliurat a domicili, o va ser retirat de l'establiment per la part reclamant. En aquest moment la part reclamant manifesta que no pot canviar les escumes, atès que el sofà té una part fixa.

La part reclamada manifesta que és normal que els seients es baixin per l'ús, reiterant que les escumes són a la disposició de la part reclamant en el seu establiment. La part reclamant manifesta que el sofà baixa molt i que al final es té la sensació d'estar assegut sobre una fusta.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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



tacions efectuades a la vista oral, emet els següents:

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit, que es va formalitzar una comanda d'un sofà, amb les condicions de venda, lliurament i garanties pactades entre les parts, relació contractual de data (...) (còpia de pagament al comptat, mitjançant càrrec a targeta bancària), havent-se iniciat la reclamació en data (...), dins dels terminis de garantia (còpia de correu electrònic de la part reclamada).

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si el deteriorament ha estat degut a la no conformitat del producte, fet que cal posar en relació a la data d'adquisició del mateix, les diferents reclamacions realitzades per la part reclamant, i el contingut del correu electrònic de la part reclamada de data (...), de les (...) hores, on manifesta que les escumes que tenen son defectuoses, afegint que estan parlant amb el fabricant perquè el més aviat possible els hi enviï les escumes correctes.

De les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

Si bé, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

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

En les presents actuacions arbitrials, i de conformitat a l'única prova documental aportada per la part reclamada, consistent en còpia d'informe d'atenció del servei d'emergències mèdiques; fet que cal valorar conjuntament amb les proves aportades, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, cal considerar que el distribuïdor autoritzat (part reclamada) i el fabricant, no han aplicat un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós.

En aquest sentit, la informació precontractual està íntimament relacionada amb una eventual consideració de conformitat del producte o servei a les especificacions contractuals i previsions del Codi civil, i la causa dels contractes, en sentit objectiu, que és la finalitat que cada part contractual pretén, és la raó objectiva, precisa i tangencial a la realització del contracte, essent determinant per a la seva celebració –en les presents actuacions arbitrials poder disposar d'un sofà amb les condicions de seguretat i comoditat adients, però sense que consti aportat a les presents actuacions cap avaluació realitzada per part del fabricant, de servei tècnic oficial o del distribuïdor autoritzat (part reclamada), no sent fets controvertits les dades d'adquisició (còpia de pagament al comptat, mitjançant càrrec a targeta bancària), i havent-se iniciat la reclamació dins dels terminis de garantia (còpia de correu electrònic de la part reclamada), així com les manifestacions de la part reclamada, en el seu correu electrònic de (...), en el sentit que les escumes que tenen són defectuoses i estan parlant amb el fabricant perquè el més aviat possible els hi envii les escumes correctes; con-

siderant aquest Òrgan arbitral que el fabricant i la part reclamada no han aplicat un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós.

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

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant, considerant aquest Òrgan arbitral, que la pretensió de la part reclamant ha de ser estimada.

També consta acreditat en les presents actuacions arbitrials, que la part reclamant ha aportat prova suficient de l'adquisició inicial, del preu satisfet i de l'antiguitat del sofà; tot i així, a l'hora de compensar a la part reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, atès que la part reclamada indemnitzarà el valor del sofà, segons factura, i tenint en compte la seva depreciació atesa la seva antiguitat i ús, i per tant, la quantitat que es reconeix és el 70% del preu d'adquisició.

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



ons 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 abonarà a la part reclamant la quantitat de 335€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 335€ en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del compte corrent.

El sofà objecte de les presents actuacions arbitrals, quedarà a plena disposició de la part reclamant.

## LAUDE 270/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar a la part reclamada per a la realització, entre altres treballs d'obres, d'una rampa exterior a la zona del vestíbul de la finca, considerant que els acabats de la rampa tenien una finalització defectuosa, afegint que s'han facturat unes partides extres desproporcionades i no justificades. La part reclamant sol·licita abonar la quantitat de 1.889,56€. La part reclamada manifesta que els treballs s'han realitzat de manera correcta i seguint les instruccions de la Comunitat de Propietaris i de la direcció facultativa, segons plànols facilitats per la comissió d'obres de la Comunitat; tant els inicials, com les dues modificacions realitzades, atès que segons observacions de la Comunitat, la rampa tenia massa inclinació; considerant que els treballs extres varen ser deguts als canvis i a dilacions ordenats per la comunitat mitjançant els seus representants. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.368,85€.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va contractar a la part reclamada per a la realització, entre altres treballs, d'una rampa exterior a la zona del vestíbul de la finca, afegint que es va acceptar el pressupost presentat, així com que s'han facturat uns treballs extres no justificats.

També manifesta que els acabats de la rampa exterior, presenten una finalització defectuosa, afegint que s'han facturat unes partides extres desproporcionades i no justificades, si bé, hi ha dues partides que es consideren correctes.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que li sorprenen els preus de la nova factura aportada, respecte de la factura inicialment presentada, considerant les valoracions realitzades fora de preu de mercat, efectuant explicació detallada de les partides i imports que accepta abonar si es procedeix a la rectificació de la factura presentada.

La part reclamant aporta còpia de pressupost, còpia d'acta de la Junta Extraordinària de la Comunitat de Propietaris, de data (...), on es manifesta que les deficiències observades a la rampa exterior han estat reflectides en el certificat de final d'obra emès per la direcció facultativa, arquitecte contractat per la Comunitat; còpia de fotografies; còpia de correus electrònics i còpia de factures, entre d'altres, factura número (...), de data (...), per import 5.657,61€, amb una descripció de partides extres, per indicació de la direcció facultativa, consistents en l'enderroc de la rampa executada anteriorment, tall d'esglaió i canvis de rajoles en jardineria, pàrquing i carrer, substitució del màrbre col·locat.

La part reclamant sol·licita abonar la quantitat de 1.889,56€.

La part reclamada manifesta que els treballs s'han realitzat de manera correcta i seguint les instruccions de la Comunitat de Propietaris i de la direcció facultativa, segons plànols facilitats per la comissió d'obres de la Comunitat; tant els inicials, com les dues modificacions realitzades, atès que segons observacions de la Comunitat la rampa tenia massa inclinació.

També manifesta que els diferents treballs sempre s'han realitzat sota la supervisió d'un responsable de la comunitat, que era qui proporcionava els plànols i les mides, afegint que aquestes indicacions queden provades mitjançant els missatges i correus electrònics inter-



canviats, considerant que els treballs extres van ser deguts als canvis i a dilacions ordenats per la comunitat mitjançant els seus representants.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.368,85€.

## AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; que ha estat representada pel senyor (...), en la seva qualitat de president de la comunitat de propietaris, i amb l'assistència, en la seva qualitat de secretari administrador de la finca de propietaris, el senyor (...), de (...); i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...).

Un cop el Secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, el President del Col·legi arbitral, insta a les parts compareixents a valorar la possibilitat d'arribar a un acord que permeti la finalització de les actuacions mitjançant laude conciliatori.

La part reclamant manifesta que la seva pretensió és la d'abonar la quantitat de 1.889,56€, manifestant la part reclamada, que la seva pretensió és que se li aboni la quantitat de

3.368,85€, però que per tal d'arribar a un acord, ofereix a la part reclamant una rebaixa del preu de la seva reconvençió, per valor de 300€, afegint la part reclamada que els imports satisfets als seus proveïdors i industrials, no li permeten realitzar una major rebaixa.

En aquest moment, el President del Col·legi arbitral, suspèn l'audiència durant 10 minuts, permetent que la part reclamant surti de la sala per poder deliberar amb els membres de la Comissió d'obres, senyors (...) i (...), que són a la sala exterior d'aquesta Junta Arbitral de Consum.

Un cop efectuada la consulta, s'incorporen de nou a l'audiència, els senyors (...) i (...), i manifesten que la part reclamant està disposada a pagar la quantitat màxima de 2.400€, IVA inclòs.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no accepta la quantitat que ofereix la part reclamant.

A continuació, la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les al·legacions que consten a les actuacions arbitrals, afegint que proposa com a prova les testificals dels dos membres de la comissió d'obres que són l'exterior de la sala de vistes.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que respecte a la prova pericial sol·licitada, es va consultar a diferents perïts, afegint que aquests tenien molts encàrrecs i que el preu de l'informe pericial era superior al preu de l'obra que s'està discutint.

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les al·legacions que consten a les actuacions arbitrals, afegint que dels correus electrònics aportats, consta acreditat que la gestió de les obres de la rampa la porta-

va un veí, mitjançant una comissió d'obres, així com que en relació als terminis d'execució de les obres, aquestes es varen demorar atès que es va haver de desfer la rampa executada. També manifesta que qui va decidir canviar la rampa va ser la comissió d'obres, afegint que els dos veïns que han comparegut a aquesta audiència no eren els membres en aquell moment.

En aquest moment, l'Òrgan arbitral manifesta que s'accepta la prova sol·licitada i es requereix a les parts per a presentar escrit de conclusions, en el termini màxim de deu dies.

També es requereix a la part reclamant per tal que porti còpia del contracte de direcció facultativa, còpia del certificat final d'obra de la direcció facultativa, còpia de l'informe tècnic de la inspecció tècnica de l'edifici (ITE), còpia de les actes de la Comissió d'obres; així com declaració escrita de la testifical proposada, en relació a la documental aportada, i única pretensió de la testifical sol·licitada. En aquest moment la part reclamada manifesta que el senyor (...) no va portar la direcció d'aquesta part de les obres.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no li consta si la Comissió d'obres portava llibre d'actes de les seves reunions i deliberacions.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

La part reclamada, mitjançant escrit de data (...), presenta escrit de conclusions, amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes.

La part reclamant, mitjançant escrit de data (...), presenta escrit de conclusions, amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes.

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



cordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit.

Consta a les actuacions arbitrals, que la part reclamant va sol·licitar l'ajornament de l'audiència convocada per al dia (...), ates que la representant legal de la Comunitat de Propietaris, senyora (...), es trobava (...), per motius familiars.

En data (...) es va celebrar una audiència prèvia, amb la finalitat de realitzar una mediació, en virtut de l'article 414 de la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament civil, sense acord.

En data (...) es va requerir a les parts, a que efectuessin la designació de comú acord, d'un perit amb la finalitat de redactar un informe pericial en el termini de quatre mesos, amb el pagament per meitat de cadascuna del seu cost econòmic.

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

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

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concludents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, per-

tinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si la segona execució de la rampa exterior a la zona del vestíbul de la finca, que ha suposat una facturació addicional en concepte d'extres, va ser una execució necessària per unes obres inicials incorrectes, o bé, degut a unes indicacions de la direcció facultativa o de la Comissió d'obres defectuoses, i per tant alienes al contracte d'obres objecte de controvèrsia, fent necessari la realització d'obres extres.

En aquest sentit cal estar als correus electrònics de data (...), on la part reclamada manifesta que els treballs sempre s'han realitzat sota la supervisió d'un responsable de la pròpia comunitat, sent aquest mateix el que proporcionava els plànols i les mediacions; i la resposta del senyor (...), que no qüestiona aquestes manifestacions, afegint exclusivament que la Comunitat de Propietaris li ha traslladat la seva total disconformitat amb el imports inclosos en les partides extres, oferint assumir 600€ més IVA.

Tampoc consta a les actuacions arbitrals que la part reclamant hagi atès el requeriment efectuat a l'acte de l'audiència per l'Òrgan arbitral, en el sentit d'aportar, entre d'altres, còpia del contracte de direcció facultativa, i que cal posar en relació al contingut de la còpia de l'acta aportada de la Junta Extraordinària de la Comunitat de Propietaris, de data (...), on es manifesta que les deficiències observades a la rampa exterior, han estat reflectides al certificat de final d'obra emès per la direcció facultativa, arquitecte contractat per la Comunitat

La documentació tècnica, ben complerta i redactada, és bàsica per a l'execució de qualsevol treball professional, tenint en compte que l'objecte de controvèrsia, és la facturació d'uns extres, resultat d'una prestació de realització



d'obra prèvia, si bé, en les presents actuacions arbitrals no consta haver-se realitzat un contracte escrit; constant a l'acceptació del pressupost –acceptat p.o., comissió d'obres, (...), sense identificació de qui actua per ordre ni firma; fets i manifestacions que cal valorar conjuntament amb les proves aportades, considerant aquest Òrgan arbitral, que cal desestimar la reclamació i cal estimar la reconvençió.

En aquest sentit, de conformitat amb l'article 1.256 del Codi civil, la validesa i el compliment dels contractes no poden deixar-se a l'arbitri d'una de les parts; no sent un fet controvertit, que la rampa exterior es va realitzar dues vegades, i sense que la part reclamant hagi aportat cap dels documents dels quals ha estat requerit, especialment el certificat de final d'obra emès per la direcció facultativa, arquitecte contractat per la Comunitat, atès que de la còpia de l'acta aportada de la Junta Extraordinària de la Comunitat de Propietaris, de data (...), es manifesta que les deficiències observades a la rampa exterior han estat reflectides al certificat final d'obra, i sense que en consti que aquest o la Comissió d'obres no en són els responsables de les possibles indicacions inicials errònies facilitades; considerant aquest Òrgan arbitral, que la pretensió de la part reclamant ha de ser desestimada, així com que procedeix l'estimació de la reconvençió formulada, havent la part reclamant abonar a la part reclamada la quantitat de 3.368,85€.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, i la no aportació de la documentació requerida a la part reclamant consistent en còpia del contracte de direcció facultativa, còpia del certificat final d'obra de la direcció facultativa i còpia de les actes de la Comissió d'obres, o la seva

declaració testifical escrita; adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.

**ESTIMAR** la **RECONVENCIÓ** formulada, en el sentit que la part reclamant abonarà a la part reclamada la quantitat de 3.368,85€.

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

La part reclamant haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 3.368,85€ en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del compte corrent.



### LAUDE 271/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que inicialment va ajudar econòmicament a un amic, la part reclamada, i en la seva condició d'arquitecte, atès que tenia problemes de tresoreria; afegint que, amb posterioritat, la quantitat lliurada de 5.000€ es va convertir en un avançament a compte per un projecte d'adequació de l'interior d'una autocaravana, mitjançant els serveis professionals a prestar per la part reclamada, serveis dels que només es varen realitzar els plànols inicials, afegint que es varen realitzar incorrectament, i a destemps. La part reclamant sol·licita la devolució de la quantitat abonada, i de manera subsidiària, la devolució de 4.750€. La part reclamada manifesta que la part reclamant va rescindir, de forma unilateral, el contracte verbal realitzat per a la contractació dels seus serveis professionals com a arquitecte; treballs que es realitzaven en tres fases, afegint que la fase inicial de distribució i disseny interior, i la realització dels plànols per enviar a l'empresa constructora de la caravana han suposat fins a aquest moment un volum de feina de 140 hores, per un preu total de 7.114.80€, afegint que renuncia a reclamar la diferència pendent. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

#### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que inicialment va ajudar econòmicament a un amic, la part reclamada, i en la seva condició d'arquitecte, atès que tenia problemes de tresoreria; afegint que, amb posterioritat, la quantitat lliurada de 5.000€ es va convertir en un avançament a compte per un projecte d'adequació de l'interior d'una auto-

caravana, mitjançant els serveis professionals a prestar per la part reclamada, serveis dels que només es varen realitzar els plànols inicials.

També manifesta que els plànols que envia la part reclamada a l'empresa que ha de construir la caravana no són els que requereix el seu projecte, que ell personalment va d'haver de fer les modificacions adients, així com que el projecte de construcció de la caravana està paralitzat, afegint que la valoració de la part reclamada de la seva feina en 5.000€, que coincideix amb l'import que li va lliurar, no és certa, atès que el seu preu, valorat per un tercer, és com a màxim, de 250€.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que consta acreditat mitjançant correu electrònic de l'empresa constructora de la caravana, de data (...), que la construcció de la caravana objecte de controvèrsia, es va haver de posposar al no rebre a temps els plànols i les indicacions necessàries per part de la part reclamada, informació de caràcter imprescindible per realitzar les escomeses elèctriques.

També manifesta que el disseny i les idees aportades són seves; afegint que la única aportació de la part reclamada, de conformitat a les converses inicials que varen mantenir, va ser ajuntar el bany i la dutxa en el mateix costat; així com que el seu dibuix, que la part reclamada valora en 5.000€, i manifesta que la còpia d'una altra empresa, que ha estat valorat en 315€, reiterant que la prestació de la part reclamant era únicament aclarir a l'empresa constructora de la caravana els punts elèctrics, considerant que no ho va realitzar correctament, i a més a destemps.

La part reclamant aporta còpia de plànols, sense signatura ni segell; còpia de correus electrònics; còpia d'ordre de transferència bancària a favor de la part reclamada, per import de 5.000€, de data (...); còpia de factura de (...),

per import de 5.000€, en concepte de bestreta d'estudi i fabricació d'autocaravana; còpia de conversa de WhatsApp.

La part reclamant sol·licita la devolució de la quantitat abonada, i de manera subsidiària, la devolució de 4.750€.

La part reclamada manifesta que de la documentació aportada a les actuacions arbitrals queda acreditat que la part reclamant va rescindir, de forma unilateral, el contracte verbal realitzat per a la contractació dels seus serveis professionals com a arquitecte.

També manifesta que els acords feien menció a diferents fases (correu electrònic de la part reclamada de data (...)), una inicial, de distribució i disseny interior i la gestió d'enviar els plànols a l'empresa constructora de la caravana; una segona fase un cop rebuda la caravana, de la compra del material necessari, per la part reclamant, i una tercera fase, era la fabricació dels mobles a la fusteria de la part reclamada (...).

La part reclamada manifesta que, de conformitat a aquest acord i les diferents fases exposades, ha suposat fins a aquest moment un volum de feina de 140 hores, que es corresponen parcialment a la factura emesa i liquidada mitjançant la bestreta realitzada; afegint que a l'haver treballat 140 hores a un preu/ hora de 42€, un cop calculat l'IVA, fa un total de 7.114.80€, manifestant que renuncia a reclamar aquesta diferència pel preu dels serveis prestats, per tal de tancar la reclamació, i que es deixi d'efectuar accions de desprestigi, tant de la seva actuació professional, com del seu taller de fusteria.

La part reclamada aporta còpia d'imatges de captures de pantalla.

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

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.50 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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

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

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les al·legacions que consten a les actuacions arbitrals, afegint que els serveis prestats per la part reclamada, no valen l'import abonat, manifestant que del ventall de valoracions que ha sol·licitat, va des d'un amic que li va fer en una tarda i gratuït, una altra de 150€, i fins a un màxim de 450€.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que es tracta d'una caravana per a ús personal, afegint que actualment només té el xassís de la caravana, exposant les pèrdues que li ha suposat i les incidències ocorregudes. La part reclamant manifesta que la part reclamada li va enviar finalment els plànols un diumenge després de tres dies de reclamació prèvia insistent.



La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les al·legacions que consten a les actuacions arbitrals, afegint que en el moment en què se li va realitzar l'encàrrec no el podia fer, atès el volum de feina per a un despatx a (...), i que per això es van emplaçar al mes (...), així com que té un taller de manufactura, amb equips de làsers i tridimensional i que gestiona una antiga fusteria a (...), realitzant produccions per a (...) i (...).

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no es va realitzar un presupost previ i que tampoc existeix el document d'encàrrec professional, afegint que no es va realitzar per l'amistat que tenien; així com que l'acord era que al seu taller es farien els mobles, i es tancaria un acord sobre el preu, incloent els treballs dels fusters.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021,

per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si els serveis professionals prestats es corresponen al preu de mercat dels treballs facturats i als acords contractuals entre les parts; ateses les dades que consten a l'ordre de transferència bancària a favor de la part reclamada, per import de 5.000€, de data (...) i la còpia de la factura de data (...), per import de 5.000€, en concepte de bestreta d'estudi i fabricació d'autocaravana; fets acreditats que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada a l'acte de l'audiència, en el sentit que, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que no es va realitzar un pressupost previ i que tampoc existeix el document d'encàrrec professional, afegint que no es va realitzar per la amistat que tenien; així com que l'acord era que al seu taller es farien els mobles, i es tancaria un acord sobre el preu, incloent els treballs dels fusters.

Al que s'obliga el professional en el contracte d'arrendament de serveis, és a una "obligació de mitjans", dels "millors mitjans" per a l'obtenció del resultat inicialment projectat, obligació dels millors mitjans que s'ha de deixar amb uns nivells de qualitat propis de la professió en què s'exercita, nivells de qualitat en la prestació de serveis, que la jurisprudència els denomina "lex artis".

En exercici de la professió, en sintonia amb la "lex artis", es troba l'haver de complir amb les lleis i el deure d'informació adequada al client, deure d'informació, com a propi en aquesta relació arrendatícia de serveis, i complir amb els requisits de la diligència especial cap als seus

clients, s'ha de cerciorar que els seus clients estan perfecta i adequadament informats dels seus interessos, que implica o el que els mateixos pot afectar, quan en bona tècnica jurídica i en compliment del deure de confiança que en ell havien dipositat els seus clients i d'acord amb la diligència corresponent que imposa l'art. 1104 del CC, lex artis que no solament obliga al respecte del termini, sinó també en el fons, i el correcte i normal compliment de les obligacions deontològiques inherents a l'exercici de la professió rectament entesa.

De l'encàrrec professional i el pressupost.

La documentació tècnica, ben complerta i redactada, és bàsica per a l'execució de qualsevol treball professional, tenint en compte que aquesta execució és el resultat d'una relació contractual prèvia, si bé, en les presents actuacions arbitrals no consta haver-se realitzat un contracte escrit (la part reclamada manifesta que es va realitzar un contracte verbal) ni full d'encàrrec.

El full d'encàrrec és un document que té la funció contractual on s'estableixen les condicions principals: treball professional a desenvolupar i honoraris, i on també el consumidor és coneixedor de quin ús fa el tècnic de les seves dades personals, essent fonamental que el full d'encàrrec estigui signat per les dues parts, i la importància de presentar-lo en cada treball professional per a la seva validació en seu col·legial.

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat a les manifestacions de la part reclamada en el seu correu electrònic de data (...), els acords (verbals) feien menció a diferents fases, una inicial, de distribució i disseny interior i la gestió d'enviar els plànols a l'empresa constructora de la caravana; una segona fase un cop rebuda la caravana, de la compra del material necessari, per la part reclamant, i una tercera



fase, era la fabricació dels mobles a la fusteria de la part reclamada (...) i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que el disseny i les idees aportades, són seves; afegint que la única aportació de la part reclamada, de conformitat a les converses inicials que varen mantenir, va ser ajuntar el bany i la dutxa en el mateix costat; així com que els serveis prestats per la part reclamada no valen l'import abonat, manifestant que del ventall de valoracions que ha sol·licitat, va des d'un amic que li va fer en una tarda i de manera gratuïta, una altra de 150€, i fins a un màxim de 450€; fets i manifestacions que cal valorar conjuntament amb les proves aportades, considerant aquest Òrgan arbitral, que cal estimar la reclamació.

De la interpretació i integració dels contractes.

El contracte existeix des de que una o varies persones consisteixen en obligar-se, respecte d'altre o altres, a donar alguna cosa o a prestar algun servei. La part reclamant sol·licita la devolució de la quantitat abonada, i de manera subsidiària, la devolució de 4.750€. La part reclamada manifesta que la part reclamant va rescindir, de forma unilateral, el contracte verbal realitzat per a la contractació dels seus serveis professionals com a arquitecte; treballs que es realitzaven en tres fases, afegint que la fase inicial de distribució i disseny interior, i la realització dels plànols per enviar a l'empresa constructora de la caravana, ha suposat fins a aquest moment un volum de feina de 140 hores, per un preu total de 7.114.80€, afegint que renuncia a reclamar la diferència pendent i sol·licitant que es desestimi la reclamació.

En aquest sentit, de conformitat amb l'article 1.256 del Codi civil, la validesa i el compliment dels contractes no poden deixar-se a l'arbitri d'una de les parts; i que cal posar en relació a la informació precontractual donada al consumi-

dor, que està íntimament relacionada amb una eventual consideració de conformitat del producte o servei a les especificacions contractuals i previsions del Codi civil, però també a una eventual qualificació d'algunes clàusules contractuals no negociades individualment, i que poguessin, ex post, considerar-se abusives i nul·les, i que cal posar en relació amb allò manifestat mitjançant correu electrònic de l'empresa constructora de la caravana de data (...), que la construcció de la caravana objecte de controvèrsia, es va haver de posposar al no rebre a temps els plànols i indicacions necessàries per part de la part reclamada, informació de caràcter imprescindible per realitzar les escomeses elèctriques.

La part reclamant també manifesta que el disseny i les idees aportades, són seves; considerant que l'única aportació de la part reclamada era precisament la que no va enviar a temps, la necessitat d'aclarir a l'empresa constructora de la caravana els punts elèctrics, considerant que no la va realitzar correctament, i a més a destemps; fet que va impedir la realització de la causa del contracte, en sentit objectiu, la finalitat que cada part contractual pretén, la raó objectiva, precisa i tangencial a la realització del contracte, essent determinant per a la seva celebració –en les presents actuacions arbitral– l'única prestació de la part reclamant era aclarir a l'empresa constructora de la caravana, els punts elèctrics.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, altres lleis complementàries i el Codi de consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, podent el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions

pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant; considerant aquest Òrgan arbitral, que la pretensió de la part reclamant ha de ser estimada i que els serveis professionals prestats han de valorar-se en la suma total i per tots els conceptes en l'import de 500€.

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

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 4.500€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 4.500€ en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del compte corrent.



## LAUDE 172/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha tingut molts problemes amb el funcionament de la cadira de rodes, afegint que es troba en període de garantia, però que se li reclamen 145,84€ en concepte de reparació. La part reclamant sol·licita el canvi de la cadira de rodes per una de nova. La part reclamada manifesta que el fabricant determina que no es tracta d'un defecte de fabricació, sinó d'un mal manteniment. La part reclamada sol·licita es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada degut al que considera un mal funcionalment d'una cadira de rodes que va adquirir a la part reclamada, i que segons indica es troba en període de garantia, afegint que porta mesos queixant-se de múltiples problemes amb el funcionament de la cadira de rodes.

També manifesta que part reclamada va oferir enviar la cadira al fabricant de la mateixa per tal que aquest procedís a la seva reparació, però aquest li reclama 145,84€ en concepte de reparació, sense haver rebut cap avis previ del cost que aquesta tindria, afegint que va tenir problemes amb la cadira de substitució que li va facilitar la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia d'informe del servei d'assistència tècnica, còpia de factura proforma, còpia de factura i còpia de l'escript d'al·legacions de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita el canvi de la cadira de rodes objecte de la present controvèrsia per una de nova.

La part reclamada manifesta que la cadira de rodes objecte de controvèrsia està en garantia de fabricació, però l'empresa fabricant determina que no es tracta d'un defecte de fabricació, sinó d'un mal manteniment, tal com s'informa en el seu informe adjuntat a la reclamació de la clienta.

També manifesta que el fabricant va estar uns dies avaluant la situació, i que des de l'ortopèdia van estar fent seguiment i reclamant una major rapidesa, afegint que no és cert que quan la part reclamant va anar a recollir la cadira sense reparar, a l'ortopèdia se li exigís pagar 145,84€, ni cap import per una reparació no realitzada; reiterant que no se li va cobrar res, afegint que per tal que pogués utilitzar la cadira de manera segura, li van canviar els velcros del seient per uns de nous, que varen haver de desmuntar i cosir amb la seva màquina de cosir, i tot això sense cobrar-li res.

La part reclamada manifesta que no es va cobrar res, afegint que el que es va fer és explicar-li la situació i informar-li de l'import del pressupost de la reparació abans de fer res, atès que el fabricant va retornar la cadira abans de fer la reparació perquè, òbviament, sense un pressupost aprovat no es pot fer res, i es va retornar perquè la clienta pogués usar la cadira mentre ho decidís, efectuant explicació detallada de les incidències de manteniment i ús de la cadira de rodes objecte de controvèrsia, així com d'altres actuacions comercials mantingudes amb la part reclamant.

La part reclamada aporta manual de l'usuari de la cadira de rodes, còpia de fotografies en color de la cadira, i sol·licita comparèixer a l'acte de l'audiència amb un representant del fabricant.



La part reclamada sol·licita es desestimi la reclamació.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.50 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada. També hi es present el senyor (...), en representació del fabricant, la societat mercantil (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les seves pretensions i la prova documental proposada, que consta a l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

A requeriment de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no ha portat la cadira objecte de controvèrsia, als efectes de que l'Òrgan arbitral en pugui prendre coneixement i procedir al seu examen, afegint que està en possessió la cadira i que no l'ha portada perquè l'està utilitzant el seu fill, sent el seu recurs de mobilitat.

La part reclamada manifesta que disposa de fotografies en color de l'estat de la cadira que mostra, s'examinen per l'Òrgan arbitral i les parts i són incorporades a les actuacions. La part reclamada fa referència a un mal ús de la cadira, a un mal manteniment i no a un defecte

de manteniment, com es descriu en l'informe tècnic de data (...), que està integrat en les actuacions.

El representant del fabricant, actuant en nom i interès del mateix a l'acte de l'audiència, manifesta que assumeix el contingut íntegre de l'informe del servei d'assistència tècnica, afegint que l'oxidació es deu a una falta de manteniment, oferint, a càrrec del fabricant, efectuar una reparació de manteniment i actualització de la cadira: desmuntar-la, canviar els cargols i corregir els cops i les pèrdues de pintura per ratllades, afegint que la part reclamant no haurà d'abonar el cost econòmic de les peces, només el cost de la mà d'obra, amb l'import màxim de la factura proforma presentada, que és de 66€.

El representant del fabricant també manifesta que durant el termini de realització de la reparació, proporcionarà una cadira de cortesia a la part reclamant.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència



sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resul-

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

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

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

En les presents actuacions arbitral, el representant del fabricant, actuant en nom i interès del mateix a l'acte de l'audiència, manifesta que assumeix el contingut íntegre de l'informe del servei d'assistència tècnica, afegint que l'oxidació es deu a una falta de manteniment, oferint, a càrrec del fabricant, efectuar una reparació de manteniment i actualització de la cadira: desmuntar-la, canviar els cargols i corregir els cops i les pèrdues de pintura per ratllades, afegint que la part reclamant no haurà d'abonar el cost econòmic de les peces, només el cost de la mà d'obra, amb l'import màxim de la factura proforma presentada, que és de 66€; el representant del fabricant també manifesta que durant el termini de realització de la reparació, proporcionarà una cadira de cortesia a la part reclamant; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en quant a la pretensió de que es repari la cadira de rodes, amb l'abonament de la part reclamant, de l'import de la mà d'obra, i per a un màxim de 66€.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que el fabricant de la cadira, la societat mercantil (...), efectuï una reparació de manteniment i actualització de la cadira, desmuntant la cadira, canviant els cargols i corregint els cops i les pèrdues de pintura per ratllades.

La part reclamant només haurà d'abonar el cost de la mà d'obra, amb un import de 66€, sense que es pugui efectuar cap càrrec del cost econòmic de les peces.

El fabricant, durant el termini de realització de la reparació, proporcionarà una cadira de cortesia a la part reclamant, amb recollida i lliurament, que realitzarà la part reclamada en el domicili que designi la part reclamant, sense cap càrrec econòmic per aquest concepte.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

## LAUDE 263/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una cadira de rodes, afegint que des de les primeres setmanes va tenir problemes per la seva deficient qualitat i acabats, agreujats amb el temps i amb motiu dels múltiples errors de disseny. La part reclamant sol·licita l'abonament de 2.100€, deixant la cadira de rodes a lliure disposició de la part reclamada. La part reclamada manifesta que es varen prendre les mesures per a personalitzar la cadira de rodes, afegint que als dos mesos del lliurament de la cadira de rodes es varen fer revisions, afegint que el fabricant va realitzar una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar una cadira de rodes, afegint que des de les primeres setmanes va tenir problemes per la seva deficient qualitat i acabats, agreujats amb el temps i amb motiu dels múltiples errors de disseny.

També manifesta que és usuari de diferents models de cadires de rodes d'aquest mateix fabricant, des de fa mesos de (...) anys, així com mai havia tingut tants problemes, llevat dels propis de desgast per ús; motiu pel qual i atesa la seva experiència amb aquest últim model adquirit, considera que és un producte insatisfactori, així com que la relació preu – qualitat, és molt desfavorable per a l'usuari i per al prestigi de la marca.



La part reclamant efectua una explicació detallada i exhaustiva de les deficiències i errors de disseny que considera que té la cadira de rodes objecte de controvèrsia, entre d'altres: que el xassis és flexible en excés i fa molt soroll en moviment en superfícies irregulars, que la pintura s'està aixecant en diferents punts, que les rodes són grans, així com que les rodes petites, quan s'agafa una mica de velocitat vibren molt i desestabilitzen tota la cadira, que el tapís del seient és molt senzill i la costura davantera s'està desfilant, així com que els plàstics són poc resistents, i conclou que la cadira presenta errors de disseny i materials i acabats de poca qualitat.

La part reclamant aporta escrit de manifestacions sobre les seves consideracions de les deficiències i errors de disseny de la cadira de rodes; còpia de fotografies, àudios i vídeos; còpia de factures, còpia de correus electrònics; còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia del test realitzat a la cadira de rodes pel servei tècnic de la marca, còpia de l'escrit de la part reclamada, de data (...), on es manifesta que la part reclamant no recull la cadira de la seva propietat, un cop aplicades les solucions adoptades; i còpia del correu electrònic enviat a la part reclamada, amb data (...) on manifesta que és cert que va triar la cadira, model i marca, que és usuari habitual dels serveis de piscina, per indicació mèdica, així com que sol·licita rebre només la quantitat de 2.100€, que es correspon a l'import total abonat menys l'ajut (...), arrodonit, atès que la part reclamada pot vendre la cadira, que ha estat reparada integralment.

La part reclamant sol·licita l'abonament de 2.100€, deixant la cadira de rodes a lliure disposició de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que és cert que la part reclamant ha utilitzat diferents models de cadires de rodes d'aquesta marca, atès que han

tingut altres relacions comercials, des de fa més de (...) anys, quan el representant legal de la part reclamada, era tècnic ortopèdic en anteriors establiments, afegint que la part reclamant li va manifestar que el Servei Català de Salut (CatSalut) li va oferir un ajut per a l'adquisició de la cadira.

La part reclamada també manifesta que, a la data de la compra, (...) mesos abans de la primera reclamació, es varen prendre les mesures morfològiques per a la fabricació especial per a la part reclamant de la cadira, afegint que als dos mesos del lliurament de la cadira es varen fer revisions per tremolors en el xassis perquè les forquilles de les rodes davanteres oscil·laven lateralment.

També manifesta que després d'aquestes revisions inicials, la part reclamant va canviar les rodes per unes comprades a un establiment comercial, fet que no era recomanable per no ser accessoris del fabricant, i estant la cadira en el període de garantia.

La part reclamada manifesta que el deteriorament degut a l'òxid, s'atribueix a l'ús en piscina o mar, afegint que es va enviar la cadira al fabricant mitjançant l'importador, efectuant informe en el que el fabricant considera que la cadira era poc cuidada i sense manteniments periòdics i freqüentant de manera molt diària algun lloc humit que contenia solució salina (piscina privada, pública o mar).

La part reclamada manifesta que les rodes de les que es queixa la part reclamant, varen ser comprades i canviades per ell mateix, en contra del seu assessorament tècnic, afegint que la part reclamant va adquirir una cadira lleugera d'alumini per un us normal, i no una cadira esportiva.

També manifesta que des del moment en què el fabricant va rebre la cadira de rodes, va in-

formar que aquesta havia estat poc cuidada, sense haver-se fet els manteniments periòdics recomanats i havent estat de manera freqüent en espais humits, atès l'alt grau d'oxidació de la cadira, considerant que l'estat de la cadira, amb caràcter previ a la reparació integral realitzada, era degut a un mal ús, i no per defectes de disseny o la qualitat de les peces; si bé, tot i aquestes consideracions, reitera que el fabricant va realitzar una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de fotografies, còpia de prescripcions tècniques de models de cadires de rodes i còpia del test realitzat a la cadira de rodes pel servei tècnic de la marca.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, així com que la part reclamant retiri la cadira de rodes reparada integralment, i que té a la seva disposició en el seu establiment.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...), amb l'assistència jurídica de la lletrada senyora (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts comparei-

xents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta a l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral:

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, del seu últim escrit, reiterant la seva motivació i modificant l'import que es reclama. També efectua detallada explicació de les deficiències que considera té la cadira, a caua del disseny i els materials de baixa qualitat.

La part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, efectuant explicació detallada de les accions realitzades i que consten a les actuacions arbitrals, reiterant que es varen prendre les mides per a personalitzar la cadira, així com de les actuacions realitzades davant del fabricant, i les seves manifestacions que el deteriorament de la cadira era degut a l'ús indegut de la mateixa i no a defectes de disseny o qualitat, si bé, per deferència, es va procedir a la seva reparació i substitució de peces.

En aquest moment, a requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamada mostra la cadira de rodes objecte de la present controvèrsia, de la qual l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts compareixents explicacions de les incidències i actuacions realitzades i que consideren pertinents. No són fets controvertits entre les parts, que la cadira de rodes ha estat objecte d'una reparació integral, així com que un cop realitzada aquesta reparació, la cadira reuneix les característiques idònies per ser objecte de nova comercialització; havent estat la cadira reparada a disposició de la part reclamant en data (...). La part reclamant manifesta que no ha fet cap intent d'anar a l'establiment de la part reclamada des de que va estar notificat que la cadira reparada pel fabricant era a la seva disposició.



La part reclamada explica que el consumidor decideix les mides, diàmetre i color de la cadira en el moment de la compra, afegint que es va desconsellar de manera expressa a la part reclamant, que realitzés el canvi de les rodes davanteres per unes que no fossin de la mateixa marca, però tot i així, la part reclamant les va canviar.

La part reclamant manifesta que s'ha trobat desemparat pel fabricant, no pel distribuïdor, coincidint a més amb la pandèmia i esperant per adquirir una altra cadira.

La part reclamada manifesta que es va tramitar la reclamació de manera molt ràpida, donant trasllat de la cadira al fabricant a través de l'importador, que va realitzar les millores per cortesia comercial i en un període curt, amb els transports inclosos a (...).

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021,

per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

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

L'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant amb els errors de disseny de la cadira de rodes, i la deficient qualitat dels materials i acabats de la mateixa; i que cal posar en relació als fets no controvertits entre les parts que es varen prendre les mides per a personalitzar la cadira de rodes, així com el fet que als dos mesos del lliurament de la cadira de rodes, dins del termini de garantia, es varen fer revisions, efectuant el fabricant una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant.

En l'acte de l'audiència, l'Òrgan arbitral ha pogut efectuar examen visual de la cadira de rodes; no sent fets controvertits entre les parts, que la cadira de rodes ha estat objecte d'una reparació integral, així com que un cop realitzada aquesta reparació, la cadira reuneix les característiques idònies per ser objecte de nova comercialització; havent estat la cadira reparada a disposició de la part reclamant en data (...).

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, responnent davant d'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 a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

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

En les presents actuacions arbitrals, consta acreditat que la part reclamant va efectuar un canvi de rodes originals, per unes rodes compreses a un establiment comercial, fet que no era recomanable per no ser accessoris del fabricant, i estant la cadira en el període de garantia; però tot i aquest canvi, als dos mesos del lliurament de la cadira de rodes es varen fer revisions, realitzant el fabricant una reparació integral de la cadira, amb substitució de les rodes davanteres que no eren les originals de la marca, i que havien estat substituïdes per la part reclamant; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.

La part reclamada, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, lliurarà la cadira de rodes objecte de la present controvèrsia, en el domicili de la part reclamant, i sense despesa a càrrec de la part reclamant.



## LAUDE 171/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va deixar la seva bicicleta a l'establiment de la part reclamada per tal que aquesta procedís a la seva reparació, ocasionant desperfectes en una de les rodes. La part reclamant sol·licita el lliurament d'una roda nova de les mateixes característiques en substitució de la roda malmesa. La part reclamada manifesta que la roda posterior fregava amb una de les parts del xassis de la bicicleta, degut a l'estat i l'antiguitat de la roda, superior als 8 anys. La part reclamada accepta lliurar una roda posterior a la part reclamant sense cap càrrec econòmic.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada degut als desperfectes ocasionats, segons el parer del reclamant, en un component de la bicicleta que va deixar a l'establiment de la firma reclamada per tal que aquesta procedís a la seva reparació.

Detalla a continuació, que el reclamant va portar la bicicleta a l'establiment de la firma reclamada per tal que aquesta procedís a efectuar una reparació en la roda posterior de la mateixa, afegint que després de diversos intents infructuosos per part del personal del taller per mirar de solucionar el problema, l'única cosa que van aconseguir va ser empitjorar més l'estat en que es trobava, fins al punt que, en el moment d'efectuar-ne la recollida, el reclamant assenyala que no es va poder pujar al bicicleta degut a l'estat en què van deixar la citada roda; ressenyant finalment

que la mateixa estava totalment deformada i que li faltava un radi.

La part reclamant aporta còpia de la factura de compra i còpia d'ordres de reparació.

La part reclamant sol·licita el lliurament d'una roda nova de les mateixes característiques en substitució de la roda malmesa.

La part reclamada manifesta que la part reclamant es va dirigir a l'establiment de la firma reclamada, tot sol·licitant una garantia, donat que la roda posterior fregava amb una de les parts del xassis de la bicicleta, afegint que al taller de la part reclamada es va comprovar que amb una altra roda no es produïa el problema de topar amb el quadre de la bicicleta.

També manifesta que es va explicar a la part reclamant que degut a l'estat i l'antiguitat de la roda, superior als 8 anys, la mateixa presentava problemes amb els seus components, radis i rodaments, cosa que provocava que els mateixos perdessin tensió i tendessin a desplaçar-se cap a un cantó, topant amb el quadre de la bicicleta, afegint que la part reclamant va sol·licitar que se li ajustés la roda, cosa que va provocar la ruptura d'un dels radis, degut al seu mal estat; afegint que la part reclamant, davant els oferiments realitzats, va optar per endur-se la bicicleta en les mateixes condicions en què es trobava.

La part reclamada accepta lliurar una roda posterior sense cap càrrec econòmic.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les



# REPARACIÓ DE BICICLETES

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...). També hi és present, en qualitat de pèrit de la part reclamada, el senyor (...).

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

Un cop efectuada una exhaustiva explicació de les incidències de les actuacions realitzades, la part reclamant manifesta que la seva pretensió es que la substitució de la roda defectuosa sigui a càrrec de la part reclamada, afegint que ell comprarà la roda davantera per a igualar-les.

La part reclamada manifesta que si va haver un defecte es deu a l'antiguitat, efectuant explicació tècnica detallada, afegint que el problema va aparèixer 8 anys després de la garantia legal, que han intentat localitzar la roda però que no es troba al mercat, i que proposa enviar la bicicleta al servei tècnic de la marca, perquè s'investigui i es millori.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que aquest oferiment no es del seu interès, reiterant que vol dues rodes noves, fent-se càrrec del cost econòmic només d'una d'elles, que vol la substitució de la roda espatllada i comprar la davantera per igualar-les.

El representant tècnic de la part reclamada explica que en la seu central de la marca tenen la tec-

nologia i els mitjans d'anàlisi per abordar aquesta qüestió, afegint però, que accepten la pretensió de la part reclamant, que l'empresa lliurarà dues rodes, de qualitat i característiques similars, a elecció de la part reclamant, i facturarà només per l'import exacte de la roda de millor preu.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de prote-



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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que es va deixar la bicicleta de la part reclamant a l'establiment de la part reclamada per tal que aquesta procedís a la seva reparació, ocasionant desperfectes en una de les rodes, si bé amb discrepància sobre la causa del mateix, fet que cal posar en relació a les manifestacions de les parts en l'audiència, en el sentit que la part reclamant sol·licita la substitució de la roda posterior, sense càrrec econòmic, reiterant que vol dues rodes noves, fent-se càrrec del cost econòmic només d'una d'elles, que vol la substitució de la roda espatllada i comprar la davantera per a igualar-les, proposta de la part reclamant, que ha estat acceptada per la part reclamada, que accepten la pretensió de la part reclamant, en el sentit que la part reclamada lliurarà dues rodes, de qualitat i característiques similars, a elecció de la part reclamant, i facturarà només per l'import exacte de la roda de millor preu; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en quant a la pretensió que es lliuri una roda de manera gratuïta.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada lliurarà dues rodes a la part reclamant, de qualitat i característiques similars, a

## REPARACIÓ DE BICICLETES

elecció de la part reclamant, i facturarà només per l'import exacte de la roda de millor preu.

La part reclamant lliurarà la roda defectuosa a la part reclamada, que quedarà de la seva plena propietat, per a la seva anàlisi i millores que li permetin abordar de conformitat a la tecnologia i mitjans d'anàlisi que consideri pertinent.



## LAUDE 177/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va dipositar un terminal mòbil en el departament pertinent de la firma reclamada per tal que es procedís a la reparació dins el termini de garantia, havent-se produït una demora injustificada en la seva devolució, tot i les reiterades sol·licituds realitzades, afegint que des de l'establiment se li havia dit que el termini de reparació seria de 15 dies. La part reclamant sol·licita una indemnització pers danys que quantifica en 800€. La part reclamada manifesta que va procedir a gestionar la reparació en garantia amb el servei tècnic oficial, afegint que tenint en compte la situació temporal en que es va produir, considerant raonable el temps utilitzat per portar a termini la gestió de la reparació en garantia. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada degut a la demora que s'ha produït en l'entrega d'un terminal que la reclamant havia deixat en custòdia de la firma reclamada per tal que aquesta procedís a la seva reparació, afegint que en data (...), la part reclamant va dipositar el terminal mòbil objecte de la present controvèrsia en el departament pertinent de la firma reclamada per tal que es procedís a la reparació dins el termini de garantia.

També manifesta que el terminal objecte de controvèrsia no li va ser retornat, tot i les reiterades sol·licituds realitzades, fins el dia (...), afegint que des de l'establiment se li havia dit que el termini de reparació seria de 15 dies.

La part reclamant aporta còpia de factura de d'adquisició d'un terminal, còpia d'informe de reparació de data (...), còpia del document d'entrada a reparació, de data (...), còpia del document de recollida del terminal de data (...) i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita una indemnització pers danys que quantifica en 800€.

La part reclamada manifesta que el terminal objecte de controvèrsia va ser adquirit per la part reclamant el dia (...), afegint que aquesta va informar de la incidència en el funcionament el dia (...) i es va procedir a gestionar la reparació en garantia amb el servei tècnic oficial.

També manifesta que durant el període de reparació la part reclamant va realitzar diferents queixes i en totes va ser atesa pel responsable de guàrdia, afegint que considera que la pretensió d'una compensació pel temps de reparació i per la pèrdua de dades no és procedent, considerant raonable el temps utilitzat per portar a termini la gestió de la reparació en garantia, tenint en compte la situació en què es va produir i el fet que la conservació de les dades no queda coberta per la garantia.

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

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 11.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

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

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

La part reclamant manifesta que sol·licita danys i perjudicis perquè va lliurar el terminal en període de garantia i la part reclamada li va retornar el mòbil amb molta demora. Una manca de diligència per part de la part reclamada que li ha ocasionat mals de cap, neguit i li ha dificultat el normal desenvolupament de la seva feina, afegint que el mòbil que va entregar per reparar li va ser tornat en el mateix estat i que, a més, li van esborrar les seves dades i continguts.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que el mòbil objecte de controvèrsia, es l'únic mòbil que té, que està intacte tal com li varen retronar, i mostra la factura, de data (...) i per un import de 185,91€.

La part reclamada explica que va coincidir amb la pandèmia, que l'empresa va obrir molt aviat, quan va poder i que les reparacions es van retardar més del normal. Que el mòbil va ser entregat amb brutícia, quan s'indica que ha d'estar net. Que el previst de reparar era la presa d'entrada dels auriculars i la presa d'alimentació, així desglossat, però que no es va detectar res, per això es va procedir a la restauració del sistema operatiu i del tallafocs. Afegix, que en el dors dels fulls del Servei Tècnic es relacionen les condicions i s'indica expressament que "si es necessita esborrar les dades per la reparació es farà". Que els clients quan acudeixen haurien de passar sense les

dades i que la client hauria d'haver realitzat una còpia de seguretat.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no pot informar del fet que l'informe de reparació sigui de data (...), i el lliurament i devolució del terminal a la part reclamant en data (...).

En aquest moment, la part reclamant manifesta que aquesta demora, per ella va suposar una comunicació en un moment de confinament i per trobar-se al mig de la convalsència del seu accident, afegint que durant aquest temps va estar sense el mòbil, atès que no en té cap altre.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.



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

## FONAMENTS

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

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

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

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

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

cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitral, no és un fet controvertit que l'informe de reparació és de (...), i el lliurament i devolució del terminal a la part reclamant es va realitzar en data (...), demora en la devolució del terminal a la part reclamant que li va suposar una comunicació en un moment de confinament, afegit al fet de trobar-se enmig de la convalescència d'un accident, i que cal posar en relació a la data i preu d'adquisició; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació.

VI. De la petició d'indemnització per danys.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant, per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades peticions de que li fos lliurat el terminal mòbil objecte de la present controvèrsia arbitral.

En aquest sentit, a l'escrit de la part reclamada es manifesta que la part reclamant va informar de

la incidència en el funcionament del terminal en data (...) i es va procedir a gestionar la reparació en garantia amb el servei tècnic oficial, afegint que durant el període de reparació la part reclamant va realitzar diferents queixes, i en totes va ser atesa pel responsable de guàrdia, fets que cal posar en relació a l'escrit aportat d'informe de reparació, de data (...), no havent estat lliurat a la part reclamant fins el dia (...); i sense que la part reclamada, en l'acte de l'audiència hagi manifestat un motiu raonable per aquesta demora. Aquesta actuació, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que l'exercici d'aquesta pretensió reconvençional de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

Això obliga a la part demandada a indemnitzar la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos aquests danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 100€.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part recla-

mada un import total i per tots els conceptes 100€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat 100€, en el termini dels 20 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.



## LAUDE 49/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va cobrar 11,76€ (5,88€ x2) en concepte de despeses d'administració per ser destinatari de dos enviaments internacional i que no li correspon aquest pagament. Remarca que va ser ell mateix qui va realitzar totes les gestions davant la duana, DUA, pagament d'impostos a l'Agència Tributària i obtenir el llevant d'importació. La part reclamada manifesta que citat import es correspon amb la tarifa que (...) té establerta per la gestió d'enviaments que tenen entrada en el ADT i estan subjectes a tràmits d'importació, i que es percep pels costos que origina l'estada dels enviaments en aquesta instal·lació mentre es realitzen aquests tràmits, de manera que es cobra amb independència de qui realitzi els tràmits i que és ajustat a dret.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va rebre dos enviaments i que la reclamada li va cobrar 5,88€ per cadascun, en total 11,76€, en concepte de despeses d'administració per ser destinatari d'un enviament internacional i que no li correspon aquest pagament. Remarca que va ser ell mateix qui va realitzar totes les gestions davant la duana, DUA, pagament d'impostos a l'Agència Tributària i obtenir el llevant d'importació.

Manifesta que la retenció i emmagatzematge de la mercaderia mentre s'obté el llevant d'importació per part del destinatari es part inherent de l'activitat de la reclamada, que li imposa l'autoritat duanera, i per tant ja ha d'estar inclosa a la tarifa que ha pagat el remitent o l'operador

d'origen i repercutir aquest cost al destinatari és un cobrament indegut contrari a la legislació vigent.

Aporta el llevant d'importació, rebut bancari del pagament de l'impost a l'Agència Tributària i pagament dels 11,76€ a la reclamada.

Sol·licita que la reclamada li retorni els 11,76€ cobrats indegudament i 30€ pels danys derivats d'haver d'interposar la present reclamació.

La reclamada en el seu escrit de data (...) realitza les següents manifestacions:

1. Que (...), està subjecta als laudes que dictin les Juntes Arbitrals de Consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest Sistema Arbitral realitzada en data (...).

2. Assenyala que amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, es va fer necessària una revisió de la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el punt primer d'aquesta oferta, per la qual cosa, en (...), es va presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió que, seguidament es detallen:

a) Per als productes i serveis de l'article 21 de la Llei 43/2010, això es, les cartes i targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2kg de pes, i els paquets postals, amb valor comercial o sense, de fins a 20kg de pes, la submissió ha d'entendre's únicament per a arbitratge en dret.  
b) Per la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable per la via arbitral de 210€.



I efectua les següents al·legacions:

Primera- indica que l'enviament objecte d'aquesta reclamació s'enquadra dins dels descrits en el punt a) de l'expositiu 2, en tractar-se d'un enviament del Servei Postal Universal.

Segona- ressenya que l'intercanvi de correspondència internacional, com és el cas, es regula per les disposicions de la "Unión Postal Universal UPU", que s'estableix en els seus respectius congressos.

Informa que (...) va habilitar a (...) per a efectuar declaracions de duanes per compte de tercers, sota la modalitat de representació indirecta, i en el (...) va obtenir autorització per a realitzar tots els procediments duaners d'importació sota (...). En aquest punt cal significar que a l'entrada de mercaderies en el Territori Duaner de la Unió, han de ser conduïdes davant la Duana i posades a la seva disposició. Per a realitzar aquesta comesa l'Administració duanera, atès que els seus recintes no disposen de capacitat per a emmagatzemar aquestes mercaderies, autoritza els operadors logístics l'explotació dels magatzems de dipòsit temporal, on les mercaderies queden dipositades mentre dura la tramitació duanera, tenint l'Administració Tributària l'accés, tant físic com informàtic, a les mercaderies.

Assenyala que segons la normativa vigent els enviaments procedents de països no pertanyents a la Unió Europea, Illes Canàries, Ceuta o Melilla, que tinguin com a destí la Península o Balears, estan subjectes a tràmits duaners, i com a resultat d'això pot ser que requereixi la formalització del DUA (Document Únic Administratiu) i, en el seu cas, pagar IVA i/o aranzels. Amb independència de l'anterior, la Duana espanyola té la potestat de retenir i inspeccionar d'ofici els enviaments quan així ho consideri necessari.

Una vegada determinades les característiques de l'enviament, es realitzen els oportuns tràmits duaners, seguint un dels dos procediments que es descriuen a continuació:

**A) PROCEDIMENT SIMPLIFICAT:** Aquest procediment s'aplica als enviaments que tenen un valor inferior a 150 €, i no estan subjectes a controls a la importació de caràcter "paraduanero" (inspecció de sanitat, farmàcia..), ni gravats per Impostos Especials (sobre l'Alcohol, el Tabac etc.). En aquest suposat Correus s'encarrega de realitzar la tramitació duanera, i és en el moment del lliurament de l'enviament al destinatari quan aquest ha de pagar les taxes corresponents.

**B) PROCEDIMENT ORDINARI:** En la resta de casos se segueix el procediment ordinari, en el qual el destinatari rep en el seu domicili una comunicació en la qual s'informa que l'enviament està retingut, la documentació que s'ha d'aportar, així com la possibilitat d'efectuar els tràmits duaners a través de tres opcions.

a) Utilitzar a (...) com el seu Representant Indirecte davant la Duana, que li permetrà realitzar els tràmits des del seu domicili sense haver de realitzar cap desplaçament (ADTPOSTALES)

b) Realitzar les gestions el destinatari personalment o mitjançant persona autoritzada.

c) Contractar els serveis d'un Agent de Duanes o transitari.

Manifesta la reclamada que, en el cas que ens ocupa, (...) va sol·licitar realitzar personalment els tràmits duaners mitjançant el procediment de "formulari web" que la AEAT posa a la disposició del ciutadà. Una vegada efectuat el llevant de la mercaderia, l'enviament en qüestió va ser lliurat (...), tal com ell mateix afirma, previ abo-



nement de l'import de 11,46 € (5,88€ x2) en concepte de despeses d'administració.

Comenta la reclamada que el citat import es correspon amb la tarifa que (...) té establerta per la gestió d'enviaments que tenen entrada en el ADT i estan subjectes a tràmits d'importació, i que es percep pels costos que origina l'estada dels enviaments en aquesta instal·lació mentre es realitzen aquests tràmits, com ara recepció de l'enviament, enregistrament de dades, ubicació, seguretat, posada a la disposició de l'enviament davant les autoritats duaneres si així es requereix, de manera que es cobra amb independència de qui realitzi els tràmits: el transportista, un representant duaner contractat pel destinatari o aquest per si mateix. El citat import és l'establert en les tarifes de (...), i és ajustat a dret, i així ho reconeix la pròpia Agència Tributària quan en la seva pàgina web informa sobre les instruccions d'utilització del formulari simplificat d'enviaments per a particulars, en els següent termes: "k) El pagament dels corresponents drets de duana, així com IVA/IGIC, és independent dels diferents costos que, en concepte de magatzematge, transports, gestió de l'enviament i similar, poden ser-li repercutit titular del Magatzem de Dipòsit Temporal en el qual es trobin les mercaderies".

Manifesta que la reclamant hauria de tenir coneixement de la legalitat d'aquest cobrament, ja que va realitzar els tràmits d'importació a través de la pàgina web de la AEAT, on precisament s'informa d'aquesta circumstància. Cal significar que si l'Agència Tributària no considerés legal aquest cobrament, no informaria en el sentit indicat i aporta copia d'aquesta informació.

La reclamada, especifica que el propietari (remitent) de l'enviament no paga a (...) cap import, atès que a qui paga l'expedidor la tarifa del transport de l'enviament és a l'operador postal del país d'origen. Així mateix, aclarir que

no s'ha de confondre el pagament que realitza el remitent pel trasllat de la mercaderia, amb les despeses que es generen en introduir una mercaderia al nostre país.

Finalment, respecte a la pretensió d'indemnització per danys que quantifica la reclamant en 30€, manifesta la reclamada que no està justificada i que no s'acredita l'existència de cap dany.

Sol·licita, per tant, que es desestimi íntegrament la reclamació.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 9:00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel

qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

### FONAMENTS

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

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

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

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la

comunicació i el comerç, i coadjuven activament en la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

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

Són enviaments postals el que inclouen objectes amb especificacions físiques i tècniques que en permetin, almenys, el trànsit a través de la xarxa postal, d'acord amb la classificació que se'n faci en l'article 13 del Reglament. S'entén per adreça, a efectes postals, la identificació de les persones destinatàries pel seu nom i cognoms si són persones físiques, o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinatàries protegides amb les garanties fonamentals pròpies de les persones usuàries, entre d'altres, garantint el ple respecte al secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, l'obligació de protecció de dades i el compliment dels requisits establerts per la normativa sectorial.

V. La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.



Igualment estableix que el preu ha d'indicar l'import total que ha de satisfer i s'han de desglossar, en cas que calgui, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals repercutibles en la persona consumidora i altres conceptes similars.

VI. La Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, i en el mateix sentit el Reglament que la desenvolupa, defineixen com a "usuari" del servei postal la persona física o jurídica beneficiària d'un servei postal com a remitent o com a destinatari (art. 3 Llei 43/2010).

Estableix que és obligació de l'operador postal, informar a l'usuari de manera completa, veraç i puntual dels serveis postals que prestin i posaran a la seva disposició tota la informació relativa a les condicions d'accés, preu, nivell de qualitat, indemnitzacions etc. (art. 9)

També la normativa vigent regula i descriu quines son les operacions que comprèn el servei postal: recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i entrega.

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

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, el reclamant, com a destinatari de l'enviament, té dret a tenir la informació completa i desglossada de qualsevol tarifa o taxa que hagi d'assumir i de forma prèvia al moment de recollida de l'enviament. Així, quan la reclamada contacta amb ell per comunicar-li que l'enviament està retintut a la duana i li dona les opcions per realitzar els tràmits duaners (segons les pròpies alegacions de la reclamada) és quan hauria d'informar de l'import de la tarifa per emmagatzematge, com a titular del magatzem de dipòsit temporal, i que aquesta es cobrarà amb independència de l'opció que triï, inclús si el destinatari realitza per si mateix les gestions davant la duana.

Això dit, sense perjudici que el referit import hagués d'estar contemplat en el preu total de l'enviament o dels pactes amb l'operador d'origen.

Correspon a la reclamada acreditar que aquesta informació s'ha proporcionat, cosa que no ha fet en les presents actuacions arbitrals. Argumentar que el web de l'Agència Tributaria informa de la possibilitat que el titular del magatzem de dipòsit temporal pugui repercutir algun cost, no allibera la reclamada de l'obligació d'informació directa a l'usuari ja que aquest, com a destinatari, no té perquè preveure que ha d'abonar a la reclamada cap tipus de tarifa.

Respecte a la petició d'indemnització per danys que realitza la reclamant, aquests no han quedat acreditats.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor

de la part reclamant i amb el domicili de la part reclamant com a lloc de lliurament, per l'import total i per tots els conceptes de 11,76€, en el termini màxim de deu dies hàbils següents a la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

**DESESTIMAR** la petició d'indemnització per danys.

### LAUDE 50/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va cobrar 5,88€ en concepte de despeses d'administració per ser destinatari d'un enviament internacional i que no li correspon aquest pagament. Remarca que va ser ell mateix qui va realitzar totes les gestions davant la duana, DUA, pagament d'impostos a l'Agència Tributària i obtenir el llevant d'importació. La part reclamada manifesta que citat import es correspon amb la tarifa que (...) té establerta per la gestió d'enviaments que tenen entrada en el ADT i estan subjectes a tràmits d'importació, i que es percep pels costos que origina l'estada dels enviaments en aquesta instal·lació mentre es realitzen aquests tràmits, de manera que es cobra amb independència de qui realitzi els tràmits i que és ajustat a dret.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, el (...), que la reclamada li va cobrar 5,88€ en concepte de despeses d'administració per ser destinatari d'un enviament internacional i que no li correspon aquest pagament. Remarca que aquest pagament s'havia de fer en efectiu i que va ser ell mateix qui va realitzar totes les gestions davant la duana, DUA, pagament d'impostos a l'Agència Tributària i obtenir el llevant d'importació.

Manifesta que la retenció i emmagatzematge de la mercaderia mentre s'obté el llevant d'importació per part del destinatari es part inherent de l'activitat de la reclamada i per tant ja d'estar inclosa a la tarifa que ha pagat el remitent o l'operador d'origen i repercutir aquest cost al destinatari és un cobrament indegut contrari a la legislació vigent.



Afegeix que, en cap moment, va ser informat per la reclamada que aquest enviament tenia una taxa o cobrament pel destinatari i que és al moment de recollir la mercaderia a l'oficina quan s'informa d'aquest pagament sota la coacció que si no es fa l'abonament de l'esmentat import, el paquet es retornarà a origen.

Manifesta que ell mai va donar el seu consentiment al preu ni a les condicions de l'enviament, que ni tan sols és part de la relació contractual i que qualsevol cost que es generés hauria de formar part del pagament que realitza el remitent al contractar el servei.

Al·lega que (...) va contestar a la seva reclamació adjuntant les seves tarifes i que el concepte "despeses administratives" s'especifica com a "tarifa per a la presentació a la duana: importació". Incideix que totes aquestes gestions les va realitzar ell directament i que si aquest cost es generés a la duana li haguessin cobrat a ell quan va fer l'esmentada tramitació.

Aporta tiquet i factura de la botiga online on va fer la compra, el llevant d'importació, rebut bancari del pagament de l'impost a l'Agència Tributària i pagament dels 5,88€ a la reclamada. Formula també una fonamentació legal en recolzament de les seves pretensions.

Sol·licita que la reclamada li retorni els 5,88€ cobrats indegudament.

La reclamada en el seu escrit de data 4 de març de 2021 realitza les següents manifestacions:

1. Que (...), està subjecta als laudes que dictin les Junes Arbitrals de Consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest Sistema Arbitral realitzada en data (...).

2. Assenyala que amb motiu de l'entrada en vigor de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris

i del mercat postal, es va fer necessària una revisió de la seva oferta pública de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en vigor des del 27 d'abril de 2000, ja que el seu contingut afectava el punt primer d'aquesta oferta, per la qual cosa, en data (...), es va presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió que, seguidament es detallen:

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

d) Per la resta dels serveis no inclosos en el Servei Postal Universal, la submissió ha de considerar-se en el sentit més ampli, amb la limitació de la quantitat màxima indemnitzable per la via arbitral de 210€.

l efectua les següents al·legacions:

Primera- indica que l'enviament objecte d'aquesta reclamació s'enquadra dins dels descrits en el punt a) de l'expositiu 2, en tractar-se d'un enviament del Servei Postal Universal.

Segona- ressenya que l'intercanvi de correspondència internacional, com és el cas, es regula per les disposicions de la "Unió Postal Universal UPU", que s'estableix en els seus respectius congressos.

Informa que l'any (...) va habilitar a Correus per a efectuar declaracions de duanes per compte de tercers, sota la modalitat de representació indirecta, i en el (...) aquesta (...) va obtenir autorització per a realitzar tots els procediments duaners d'importació sota la modalitat (...)En aquest punt cal significar que a l'entrada de mercaderies en el Territori Duaner de la Unió, han de ser conduïdes davant la Duana i posades a la seva

disposició. Per a realitzar aquesta comesa l'Administració duanera, atès que els seus recintes no disposen de capacitat per a emmagatzemar aquestes mercaderies, autoritza els operadors logístics l'explotació dels magatzems de dipòsit temporal, on les mercaderies queden dipositades mentre dura la tramitació duanera, tenint l'Administració Tributària l'accés, tant físic com informàtic, a les mercaderies.

Assenyala que segons la normativa vigent els enviaments procedents de països no pertanyents a la Unió Europea, Illes Canàries, Ceuta o Melilla, que tinguin com a destí la Península o Balears, estan subjectes a tràmits duaners, i com a resultat d'això pot ser que requereixi la formalització del DUA (Document Únic Administratiu) i, en el seu cas, pagar IVA i/o aranzels. Amb independència de l'anterior, la Duana espanyola té la potestat de retenir i inspeccionar d'ofici els enviaments quan així ho consideri necessari.

Una vegada determinades les característiques de l'enviament, es realitzen els oportuns tràmits duaners, seguint un dels dos procediments que es descriuen a continuació:

**A) PROCEDIMENT SIMPLIFICAT:** Aquest procediment s'aplica als enviaments que tenen un valor inferior a 150 €, i no estan subjectes a controls a la importació de caràcter "paraduanero" (inspecció de sanitat, farmàcia..), ni gravats per Impostos Especials (sobre l'Alcohol, el Tabac etc.). En aquest suposat Correus s'encarrega de realitzar la tramitació duanera, i és en el moment del lliurament de l'enviament al destinatari quan aquest ha de pagar les taxes corresponents.

**B) PROCEDIMENT ORDINARI:** En la resta de casos se segueix el procediment ordinari, en el qual el destinatari rep en el seu domicili una comunicació en la qual s'informa que l'enviament

està retingut, la documentació que s'ha d'aportar, així com la possibilitat d'efectuar els tràmits duaners a través de tres opcions.

a) Utilitzar a (...) com el seu Representant Indirecte davant la Duana, que li permetrà realitzar els tràmits des del seu domicili sense haver de realitzar cap desplaçament (ADTPOSTALES)

b) Realitzar les gestions el destinatari personalment o mitjançant persona autoritzada.

c) Contractar els serveis d'un Agent de Duanes o transitari.

Manifesta la reclamada que, en el cas que ens ocupa, el (...) va sol·licitar realitzar personalment els tràmits duaners mitjançant el procediment de "formulari web" que la AEAT posa a la disposició del ciutadà. Una vegada efectuat el llevant de la mercaderia, l'enviament en qüestió va ser lliurat al (...), tal com ell mateix afirma, previ abonament de l'import de 5,88 € en concepte de despeses d'administració.

Comenta la reclamada que el citat import es correspon amb la tarifa que Correus té establerta per la gestió d'enviaments que tenen entrada en el ADT i estan subjectes a tràmits d'importació, i que es percep pels costos que origina l'estada dels enviaments en aquesta instal·lació mentre es realitzen aquests tràmits, com ara recepció de l'enviament, enregistrament de dades, ubicació, seguretat, posada a la disposició de l'enviament davant les autoritats duaneres si així es requereix, de manera que es cobra amb independència de qui realitzi els tràmits: el transportista, un representant duaner contractat pel destinatari o aquest per si mateix. El citat import és l'establert en les tarifes de (...), i és ajustat a dret, i així ho reconeix la pròpia Agència Tributària quan en la seva pàgina web informa sobre les instruccions d'utilització del formulari simplificat d'enviaments per a particulars, en



els següent termes: "k) El pagament dels corresponents drets de duana, així com IVA/IGIC, és independent dels diferents costos que, en concepte de magatzematge, transports, gestió de l'enviament i similar, poden ser-li repercutit titular del Magatzem de Dipòsit Temporal en el qual es trobin les mercaderies".

Manifesta que la reclamant hauria de tenir coneixement de la legalitat d'aquest cobrament, ja que va realitzar els tràmits d'importació a través de la pàgina web de la AEAT, on precisament s'informa d'aquesta circumstància. Cal significar que si l'Agència Tributària no considerés legal aquest cobrament, no informaria en el sentit indicat.

La reclamada, finalment especifica que el propietari (remitent) de l'enviament no paga a (...) cap import, atès que a qui paga l'expedidor la tarifa del transport de l'enviament és a l'operador postal del país d'origen. Així mateix, aclarir que no s'ha de confondre el pagament que realitza el remitent pel trasllat de la mercaderia, amb les despeses que es generen en introduir una mercaderia al nostre país. Sol·licita, per tant, que es desestimi la reclamació.

La part reclamant, mostra el seu desacord amb les argumentacions presentades per la reclamada, reafirmant-se en les seves al·legacions inicials. Incideix en que en cap moment la reclamada informa d'aquest cobrament i que actualment envia un correu electrònic informatiu on tampoc es fa menció del cobrament de cap tarifa.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 9:20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'adverti-

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

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de prote-



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

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

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

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i coadjuen activament en la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

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

Son enviaments postals el que inclouen objectes amb especificacions físiques i tècniques que en permetin, almenys, el trànsit a través de

la xarxa postal, d'acord amb la classificació que se'n faci en l'article 13 del Reglament. S'entén per adreça, a efectes postals, la identificació de les persones destinatàries pel seu nom i cognoms si són persones físiques, o per la seva denominació o raó social si es tracta de persones jurídiques, destinatàries protegides amb les garanties fonamentals pròpies de les persones usuàries, entre d'altres, garantint el ple respecte al secret i inviolabilitat de les comunicacions postals, l'obligació de protecció de dades i el compliment dels requisits establerts per la normativa sectorial.

V. La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

Igualment estableix que el preu ha d'indicar l'import total que ha de satisfer i s'han de desglossar, en cas que calgui, els diversos conceptes que inclou, com ara els impostos, les comissions, les despeses addicionals repercutibles en la persona consumidora i altres conceptes similars.

VI. La Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, i en el mateix sentit el Reglament que la desenvolupa, defineixen com a "usuari" del servei postal la persona física o jurídica beneficiària d'un servei postal com a remitent o com a destinatari (art. 3 Llei 43/2010).

Estableix que és obligació de l'operador postal, informar a l'usuari de manera completa, veraç



i puntual dels serveis postals que prestin i posaran a la seva disposició tota la informació relativa a les condicions d'accés, preu, nivell de qualitat, indemnitzacions etc. (art. 9)

També la normativa vigent regula i descriu quines son les operacions que comprèn el servei postal: recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i entrega.

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

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, el reclamant, com a destinatari de l'enviament, té dret a tenir la informació completa i desglossada de qualsevol tarifa o taxa que hagi d'assumir i de forma prèvia al moment de recollida de l'enviament. Així, quan la reclamada contacta amb ell per comunicar-li que l'enviament està retingut a la duana i li dona les opcions per realitzar els tràmits duaners (segons les pròpies alegacions de la reclamada) és quan hauria d'informar de l'import de la tarifa per emmagatzematge, com a titular del magatzem de dipòsit temporal, i que aquesta es cobrarà amb independència de l'opció que triï, inclús si el destinatari realitza per si mateix les gestions davant la duana.

Això dit, sense perjudici que el referit import hagués d'estar contemplat en el preu total de l'enviament o dels pactes amb l'operador d'origen.

Correspon a la reclamada acreditar que aquesta informació s'ha proporcionat, cosa que no ha fet en les presents actuacions arbitrals. Argumentar que el web de l'Agència Tributaria informa de la possibilitat que el titular del magatzem de dipòsit temporal pugui repercutir algun cost, no allibera la reclamada de l'obligació d'informació directa a l'usuari ja que aquest, com a destinatari, no té perquè preveure que ha d'abonar a la reclamada cap tipus de tarifa.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació. La part reclamada haurà d'emetre un gir postal a favor de la part reclamant i amb el domicili de la part reclamant com a lloc de lliurament, per l'import total i per tots els conceptes de 5,88€, en el termini màxim de deu dies hàbils següents a la notificació del present laude a la part reclamada. S'indica en document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

## LAUDE 174/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada ha incomplert el termini de lliurament de la mercaderia adquirida a través del portal web de la firma reclamada, afegint que va rebre un correu electrònic d'una empresa de missatgeria dins del termini de lliurament on se l'informava que havia rebut l'encàrrec, en nom i interès de la part reclamada, de lliura-li l'objecte controvertit. La part reclamant sol·licita el reintegrament de 9,79€, abonats en concepte de manipulació i transports, mes interessos, i la quantitat de 150€, en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que dins dels terminis acordats es procedeix a la tramesa de la comanda a través de l'agència de transports contractada, considerant per aquest motiu, que la part reclamada no ha incomplert amb la seva obligació d'enviar correctament l'esmentada comanda. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació i que es tingui per efectuada reconvençió, per import de 200€, en concepte de danys i perjudicis.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada pel que considera incompliment del termini d'entrega de la mercaderia adquirida a través del portal web de la firma reclamada, efectuant explicació detallada dels fets ocorreguts, de les seves dates i de les diferents incidències iniciades.

També manifesta que el pagament va ser acceptat en data (...), afegint que en el moment de realitzar la compra va haver de realitzar també

el pagament de les despeses de manipulació i enviament, efectuant explicació exhaustiva i detallada de les modalitats i terminis de lliurament, afegint que l'objecte controvertit havia de ser lliurat amb anterioritat a la data de (...); dates que encaixaven amb les seves necessitats, atès que necessitava els productes per al dia (...).

La part reclamant també manifesta que en data (...) a les (...) hores va rebre un correu electrònic d'una empresa de missatgeria on se l'informava que havia rebut l'encàrrec, en nom i interès de la part reclamada, de lliura-li l'objecte controvertit; afegint que atès que en data (...) no havia rebut el producte adquirit, va iniciar diferents incidències davant la part reclamada i l'empresa de missatgeria contractada, sense oferir cap solució al problema, mes enllà de manifestar-li que hi havien incidències i tractarien de solucionar-ho.

També manifesta que atès que el producte no va ser lliurat en la data acordada, i la part reclamada i la empresa de missatgeria contractada per aquesta no li donen cap solució, després de múltiples trucades telefòniques, cal considerar que hi ha incompliment del contracte de la part reclamada, fent menció a la Llei 34/2002, de 11 de juliol i article 1.089 i altres del Codi Civil.

La part reclamant aporta còpia del document de comanda, còpia del document de terminis de lliurament i garantia de devolució, còpia de correu electrònic de data (...), de l'empresa de missatgeria contractada per la part reclamada i còpia de captura de pantalla de trucades telefòniques realitzades.

La part reclamant sol·licita el reintegrament de 9,79€, abonats en concepte de manipulació i transports, més interessos, i la quantitat de 150€, en concepte de danys i perjudicis.

La part reclamada manifesta que és cert que la part reclamant efectua una compra al seu por-



tal de vendes, afegint que també és cert, que amb data (...), es procedeix a la tramesa de la comanda a través de l'agència de transports contractada, considerant per aquest motiu, que la part reclamada no ha incomplert amb la seva obligació d'enviar correctament l'esmentada comanda.

També manifesta que en el portal de venda, s'estipulen uns terminis de lliurament, afegint que a causa de les circumstàncies excepcionals en les quals es trobava el país en les dates que es va produir aquesta controvèrsia, les agències de transports degut als protocols de seguretat adoptats amb motius del COVID-19, van donar prioritat a algunes trameses, sobretot els de caràcter medicosanitaris, i per tant, algunes trameses podien haver patit endarreriments, com així s'informava els clients en la seva pàgina web a l'hora de triar el mètode d'enviament; efectuant explicació detallada de les possibles opcions d'enviament i afegint que la part reclamant, escollint el mètode de tramesa, era plenament conscient que la seva tramesa podia patir algun retard.

La part reclamada manifesta que no entén el motiu de la present controvèrsia, afegint que és cert que el Codi Civil estipula que els contractes estan per complir-se, i que considera que ha complert amb la seva obligació, ja que han enviat la comanda que la part reclamant els ha realitzat.

També manifesta que una vegada que va rebre el paquet tornat per l'agència de transports, va procedir a realitzar la devolució de l'import de la comanda, restant les despeses de transports ocasionades per l'esmentat client, ja que el Codi Civil preceptua que el compliment del contracte no pot quedar a l'arbitri d'una de les parts, sent la part reclamant qui rebutja o refusa rebre el paquet que ell mateix compra, per tant, ha de córrer amb les despeses que ocasiona.

La part reclamada aporta còpia de modalitats d'enviament, còpia del full de seguiment de l'enviament i còpia de factura de devolució.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació, i que es tingui per efectuada reconvençió, per import de 200€, en concepte de danys i perjudicis.

### AUDIÈNCIA

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

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

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.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que és cert que la part reclamada, li ha retornat la quantitat de 21,16€, afegint que l'import total abonat va ser de 31,95€, motiu pel qual la seva pretensió n'és de la diferència, el reintegrament de 9,79€, abonats en concepte de manipulació i transports, i la quantitat de 150€, en concepte de danys i perjudicis.

L'Òrgan arbitral sol·licita a la part reclamant, ateses les seves al·legacions en el escrit de data (...), on manifestà la falsedat d'allò al·legat per la

part reclamada, que presenti escrit de conclusions, en el termini de dos dies.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en

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

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

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

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

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



En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que es va realitzar una compra-venda, que va ser lliurada a l'agència de transports per al seu lliurament, i un cop no realitzat aquest, sense que en constin els motius, l'agència de transports va retornar el paquet controvertit a la part reclamada, qui va procedir a la devolució de la quantitat de 21,16€, import de la compra, llevat del cost de manipulació i transports, de conformitat a les manifestacions de la part reclamant a l'acte de l'audiència; fet que cal posar en relació a les actuacions de l'empresa contractada per la part reclamada, i el document número (...) presentat per la part reclamant, en el sentit que de conformitat al mateix, el servei ha estat contractat dins del termini i per portar a terme la gestió encarregada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació, així com desestimar les respectives pretensions de danys i perjudicis realitzada.

La present controvèrsia, s'ha d'interpretar i integrar de conformitat a allò previst en capítol II, de la naturalesa i efecte de les obligacions, del Capítol I, Disposicions generals, del Títol I, De les obligacions, del Llibre IV, de les obligacions i contractes, del Codi civil.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert en el seu article 1105, fora dels casos expressament esmentats en la llei, i dels que així ho declari l'obligació, ningú no respondrà d'aquells esdeveniments que no s'haguessin pogut preveure, o que, previstos, fossin inevitables.

La doctrina més autoritzada distingeix, en relació amb el fet que impedeix el compliment, si la procedència és externa al cercle d'activitat en la qual l'obligació es desenvolupa, o si és interna. És a dir, en els supòsits en què la força major pot considerar-se pròpia, generada en el si, cercle o concreta esfera d'activitat del risc desplegat, estariem davant d'un supòsit de cas fortuït que no seria alliberador, però sí, en el cas

que es fundés en la participació d'un tercer alié a l'activitat pròpia de l'empresa.

En aquest sentit, la part reclamant, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta en la seva conclusió segona, que la data de la compra va ser el dia (...), esmenant l'error de l'escrit inicial, fet que cal posar en relació al fet que amb data (...), es va declarar l'estat d'alarma i el reconeixement dels serveis declarats com a essencials, havent de fer front a una situació sense precedents d'altíssima complexitat, veient-se tot el sistema logístic i de transports afectat per aquestes circumstàncies extraordinàries, efectuant-se un reconeixement públic per l'esforç d'adaptació realitzat per aquests serveis essencials que van fer possible que tots els serveis continuessin en funcionament, i sense que en consti aportat prova suficient sobre el lloc físic sol·licitat per al lliurament.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.

**DESESTIMAR** la petició de danys i perjudicis, de la part reclamant i de la part reclamada, per no constar acreditats ni fonamentats.

## LAUDE 175/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre la documentació definitiva del viatge contractat amb la part reclamada, afegint que l'assegurança del vehicle era a tot risc, però que va haver de pagar un suplement de 224€. La part reclamant sol·licita l'abonament de 224,74€. La part reclamada manifesta que la empresa reclamada no es troba adherida al sistema arbitral de consum ni ha acceptat expressament aquest arbitratge. La part reclamada sol·licita que s'arxivin les actuacions.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada degut a tot un seguit d'incidències esdevingudes arrel de la contractació d'un viatge amb la companyia reclamada, efectuant explicació detallada de les característiques, dates i de les diferents alternatives ofertes per l'agent de la part reclamada.

També manifesta que un cop realitzades les transferències segons indicacions de la part reclamada, van rebre la documentació definitiva del viatge i que l'assegurança del vehicle era a tot risc però amb franquícia de 1.600€, i se'ls va donar l'opció de contractar aquest suplement a destí al seu càrrec, amb un cost de 224€.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factura, còpia de pressupostos, còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita l'abonament de 224,74€.

La part reclamada manifesta que la empresa reclamada no es troba adherida al sistema arbitral de consum, ni ha acceptat expressament aquest arbitratge, per la qual cosa aquesta reclamació no pot ser resolta mitjançant l'arbitratge de consum.

La part reclamada sol·licita que s'arxivin les actuacions.

### AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.50 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut, mitjançant trucada telefònica, la part reclamant; i amb l'absència de la part reclamada.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en la prova documental proposada, que consta a l'expedient, i realitzen les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensió.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alar-

ma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

I. Qüestió prèvia. Manca de conveni arbitral vàlid.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data (...), i en relació a les presents actuacions arbitrals, que no accepten la resolució de la present controvèrsia en seu arbitral, afegint que no estan adherits al sistema arbitral de consum ni ha acceptat expressament aquest arbitratge.

La petició ha de ser estimada.

De conformitat a allò establert a l'article 35 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, un cop

admesa la sol·licitud d'arbitratge de consum, i havent estat notificada la designació de l'òrgan arbitral, serà aquest que haurà de decidir sobre la seva pròpia competència.

Les possibilitats que la jurisdicció ordinària anul·li un laude són limitades. La submissió voluntària a arbitratge suposa l'exclusió de la via jurisdiccional. No obstant això, existeixen alguns motius taxats pels quals es pot impugnar un laude arbitral i obtenir, eventualment, l'anul·lació. La impugnació es realitzarà per mitjà de l'acció d'anul·lació i haurà de plantejar-se per algun dels motius taxats que estableix de la Llei d'Arbitratge, entre ells, que el conveni arbitral no existeixi o no sigui vàlid.

I es en aquest àmbit previ d'actuació quasi jurisdiccional de l'àrbitre, al que pertany la decisió prèvia sobre el drets processals o materials de les parts, entre d'altres el judici de l'àrbitre sobre la validesa del conveni arbitral; als efectes d'evitar un supòsit d'anul·lació del laude, per inexistència o defecte invalidant del conveni arbitral, i per ser contrari a l'ordre públic.

L'objecte de l'arbitratge de consum ve descrit en l'article 2 del RD 231/2008 mencionat, que és en bona part reproducció de l'article 57 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial decret legislatiu 1/2007, i que es el sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre els consumidors i usuaris i els empresaris.

D'aquesta manera, l'objecte de l'arbitratge de consum consisteix en el coneixement dels conflictes relatius als drets legalment reconeguts als consumidors; el Sistema Arbitral de Consum coneix, així, del que s'ha anomenat actes de consum, que són els que relacionen a un empresari o professional i a un consumidor i a través dels quals aquest últim adquireix un bé o un servei per al seu consum o ús final, sense



integrar-lo en un procés productiu, en tant que l'empresari participa en la relació amb tots els seus caràcters de professionalitat.

La jurisprudència engloba en el concepte d'ordre públic els aspectes relacionats amb els drets i llibertats fonamentals proclamats en el Secció Primera, Capítol Segon, Título Primer de la Constitució Espanyola, i el dret a la tutela judicial efectiva de l'article 24 de la Constitució, i els principis d'audiència, contradicció, igualtat entre les parts i gratuïtat, que estableix l'article 41 Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum.

Per altra banda, la submissió del conflicte a la resolució arbitral únicament implicarà els subjectes que hagin firmat expressament el compromís, o dels que es dedueixi la voluntat de les parts, però no qualsevol altre, que per via de legitimació activa o passiva, pugui ser part en un procés judicial; fet que cal posar en relació també amb les al·legacions de la part reclamada, en el sentit que no estan adherits al sistema arbitral de consum ni ha acceptat expressament aquest arbitratge.

D'igual manera, i de conformitat amb la jurisprudència del Tribunal Suprem, la submissió a arbitratge ha de ser decisiva, exclusiva i exclouent, i no concurrent o alternativa amb altres jurisdiccions; s'exigeix la voluntat inequívoca dels pactes de sotmetre les qüestions litigioses a la decisió d'àrbitres.

A la vista de tot l'exposat, aquest Òrgan arbitral, i de conformitat també a allò establert a l'article 2.2 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, i les matèries que no podran ser objecte d'arbitratge, considerarà que cap estimar la qüestió prèvia sol·licitada, en el sentit de donar per finalitzades les actuacions per manca de conveni arbitral vàlid.

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

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

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

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

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



ció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitral, consta acreditat que l'objecte de controvèrsia, és la disconformitat amb el pagament d'un suplement de 224€, ates que de la documentació rebuda, l'assegurança del vehicle era a tot risc, però amb una franquícia de 1.600€, llevat d'aquest pagament a càrrec de la part reclamant, en arribar al seu destí.

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

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

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

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ACORDAR** la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de

l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò establert a l'article 48.3.c), del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitral s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible, per la manca de conveni arbitral vàlid.

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

**LAUDE 296/2021**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va realitzar una reserva d'un apartament, afegint que atesa la impossibilitat de realitzar el viatge degut a l'estat causat pel COVID-19, la part reclamada només li ha ofert la possibilitat de canvi de dates, sense penalització, o bé realitzar la cancel·lació de la reserva, amb una penalització del 10% del preu total de la reserva. La part reclamant sol·licita el reintegrament de 82,10€. La part reclamada manifesta que des d'un primer moment es va oferir realitzar un canvi de dates o un bo de viatge per l'import de 164,20€, sense cap penalització, afegint que va advertir a la part reclamant que en el cas de cancel·lació de reserva, s'aplicarien les condicions de cancel·lació acceptades en el contracte. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que va realitzar una reserva d'un apartament a Formentera per un viatge de vacances del (...) al (...) de (...), afegint que atesa la impossibilitat de realitzar el viatge degut a l'estat causat pel COVID-19, ha contactat amb la part reclamada, i aquesta només li ha ofert la possibilitat de canvi de dates, sense penalització, o bé realitzar la cancel·lació de la reserva, amb una penalització del 10% del preu total de la reserva.

També manifesta que donat l'estat d'excepció o la prohibició per poder realitzar viatges en aquest moment, considera que té dret a efectuar la cancel·lació de la reserva sense cap mena de penalització, així com al reintegrament

integre de l'import total abonat en concepte de fiança.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de les al·legacions de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita el reintegrament de 82,10€.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va confirmar una reserva a través del seu portal, en data (...), per a les dates del (...) al (...) de (...) i el preu total de la reserva era de 821€, afegint que no entén com la part reclamant no va acceptar des d'un primer moment l'ofertament realitzat d'efectuar un canvi de dates o un bo de viatge per l'import de 164,20€.

També manifesta que no entén com la part reclamant va efectuar la cancel·lació de la reserva, atès que sinó hagués realitzat la cancel·lació de la reserva inicial, i hagués acceptat l'ofertament que es va realitzar, de conformitat amb la normativa realitzada amb motiu de la pandèmia COVID-19, de poder escollir entre les opcions d'efectuar un canvi de dates o un bo de viatge per l'import de 164,20€, aquest import total se li hauria descomptat com a prereserva del nou import del viatge contractat per la part reclamant en data (...).

La part reclamada manifesta que va advertir a la part reclamant, que en el cas d'anul·lar la reserva, s'aplicarien les condicions de cancel·lació acceptades per la clienta en el moment de confirmació de la seva reserva; afegint que la part reclamant, tot i els advertiments, va confirmar en dos correus electrònics la seva decisió d'anul·lar la reserva, motivant davant d'aquesta petició expressa i informada, va procedir a aplicar la política de cancel·lació acceptada per la reclamant en el moment de confirmació de la seva reserva: efectuant un reembors de 82,10€



mitjançant una devolució a la targeta de crèdit de la part reclamant en data (...).

La part reclamada manifesta que aquesta devolució es va efectuar quatre dies després de la petició expressa de cancel·lació de la reserva, llevat de l'import de penalització acceptat per la part reclamant, afegint que la part reclamant no va tornar a contactar amb l'empresa reclamada per la qüestió de la present reclamació després del correu electrònic de data (...) amb el justificant de recepció de la devolució de 82,10€; si bé, la part va tornar a contractar un nou servei amb la companyia en data (...), reservant un nou viatge en un allotjament turístic gestionat per la reclamada per al mes de (...).

També manifesta que no entén què es reclama, ja que es va aplicar correctament la política d'anul·lació que la part reclamant va acceptar en el moment d'efectuar la reserva, negant-se a acceptar o bé l'oferiment d'un bo de viatge, o un canvi de dates, i en major mesura, quan es va contractar un nou viatge mesos després.

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

## AUDIÈNCIA

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

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

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en la seva pretensió i la prova documental proposada, afegint que de conformitat al Reial Decret 555/2020, de 5 de juny i la circular del Ministeri de Consum, té dret a la resolució del contracte sense penalització.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que és cert que la part reclamada li va oferir poder escollir entre les opcions d'efectuar un canvi de dates o un bo de viatge per l'import total de 164,20€, que se li hauria descomptat íntegrament com a prereserva d'un nou viatge, així com que és cert que va realitzar una reserva amb la mateixa companyia durant el mes de setembre de 2020.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que és cert que va iniciar la reclamació el dia 8 de maig, havent estat informada que la cancel·lació de la reserva suposava una penalització, i haver rebut el reintegrament de la part reclamada per import de 82,10€, en data 12 de maig.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre,

per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

En aquest sentit, i de conformitat a la Disposició adicional primera del Reial Decret Llei de 15/2020, de 21 d'abril, de Mesures urgents complementàries per donar suport a l'economia i l'ocupació, es modifica l'apartat 1 de l'article 36, del Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març, de de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, i del Reial Decret-Llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19, que estableix que si com a conseqüència de les mesures adoptades durant la vigència de l'estat d'alarma els contractes subscrits pels consumidors i usuaris, ja sigui de compravenda de béns o de prestació de serveis, inclosos els de tracte successiu, resultessin d'impossible compliment, el consumidor i usuari tindrà dret a resoldre el contracte durant un termini de 14 dies des de la impossible execució del mateix.

La pretensió de resolució sol podrà ser estimada quan no es pugui obtenir de la proposta o propostes de revisió ofertes per cadascuna de les parts, sobre la base de la bona fe, una solució que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte.

Les propostes de revisió podran incloure, entre d'altres, l'oferiment de bons o vals substitutoris al reembors.

A aquests efectes, s'entendrà que no es pot obtenir proposta de revisió que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte quan hagi transcorregut un període de 60 dies des de la sol·licitud de resolució contractual per part del consumidor o usuari sense que hi hagi acord entre les parts sobre la proposta de revisió.

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



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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, de conformitat a les manifestacions de la part reclamant a l'acte de l'audiència, no són fets controvertits que la part reclamada li va oferir poder escollir entre les opcions d'efectuar un canvi de dates o un bo de viatge per l'import total de 164,20€, que se li hauria descomptat íntegrament com a prereserva d'un nou viatge, així com que va estar informada que la cancel·lació de la reserva suposava una penalització.

També consta acreditat, mitjançant correu electrònic de la part reclamant de data (...), que reitera a la part reclamada que ha sol·licitat la cancel·lació de la reserva, instant a la part reclamada per tal que confirmés que havia procedit a la cancel·lació de la reserva, així com al reintegrament que correspongués com a devolució; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació, atès que la part reclamada va realitzar propostes concretes de

rescabament de l'import total abonat, sobre la base de la bona fe, amb solucions que mantenen la reciprocitat d'interessos del contracte; havent-se optat per efectuar la cancel·lació de la reserva, i amb coneixement que la clàusula contractual acceptada implicava aquesta retenció parcial de l'import abonat, i que cal posar en relació, de conformitat a les manifestacions de la part reclamant a l'acte de l'audiència, que va iniciar la reclamació el dia (...), havent estat informada que la cancel·lació de la reserva suposava una penalització, i haver rebut el reintegrament de la part reclamada per import de 82,10€, en data (...).

En aquest mateix sentit, davant la situació provocada per la declaració de pandèmia per part de la Organització Mundial de la Salut (OMS) en relació amb la COVID-19 i la declaració de l'Estat d'Alarma, els poders públics insten a les companyies, agències, operadors i consumidors i usuaris, i també en les seves pròpies actuacions i/o resolucions, a que actuïn amb flexibilitat i bona fe en les negociacions sobre alternatives a la prestació de serveis derivats de la situació actual provocada per la COVID-19.

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 realitzades per la part reclamant a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIO ARBITRAL

**DESESTIMAR** la reclamació.

## LAUDE 117/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que per una reparació negligent d'un taller de vehicles a la que la va derivar la part reclamada, i a qui va efectuar el pagament íntegre del cost de la reparació, va ser necessari que portés el vehicle al servei tècnic de la marca, pels desperfectes que el taller va ocasionar en el vehicle. La part reclamant sol·licita el reintegrament de l'import abonat per la reparació dels danys al vehicle, i que quantifica en 1.162,54€, el cost de la grua, i una indemnització per danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que la part reclamant va sol·licitar telemàticament un canvi d'alternador per al seu vehicle, afegint que realitza una activitat de coordinació entre particulars i tallers mecànics, a fi de facilitar la prestació del servei en una data i hora concretes en la qual els possibles recanvis dels vehicles a substituir estiguessin preparats i així evitar retards, afegint que la reparació es va realitzar satisfactòriament pel taller al qual havia derivat la reparació, i els elements substituïts no presenten cap problema. La part reclamada sol·licita que s'arxivin les actuacions, per considerar que no té relació amb l'actuació realitzada pel taller de reparació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, pels desperfectes que considera aquesta ha generat en el vehicle de la seva propietat, arrel d'una reparació que els havia encomanat.

També manifesta que va contractar amb la part reclamada la reparació de canvi d'un alternador, actuació realitzada per un tercer, que va ser

contractat per la part reclamada, afegint que el mecànic del taller ressenyat en reparar i canviar l'alternador va trencar la bomba de la direcció que es troba al costat de l'element canviat; afegint que en retirar el vehicle va comprovar la duresa de la direcció i una ostensible pèrdua d'oli de la direcció; reparació negligent que la va obligar a portar el vehicle a un taller oficial de la marca per a la seva reparació, afegint que la reparació de l'element que va ser objecte de contractació ha estat correcta.

La part reclamant manifesta la seva disconfort amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que el suposat peritatge es va realitzar sense efectuar inspecció ocular del vehicle, manifestant que des del taller de la marca li han confirmat que no es va personar cap pèrit a efectuar informe pericial del vehicle, així com que aporta còpia de l'informe del taller oficial de la marca on s'hi manifesta que han observat que la carcassa de la bomba de la direcció està marcada just al costat de la ruptura per on existeix la fuga que ha de ser objecte de reparació, afegint que probablement a l'extraure l'alternador, es va fer palanca amb la carcassa de la bomba de la direcció i això provoqués la incidència.

La part reclamant aporta còpia d'informe de diagnòstic de l'estat en què va arribar el vehicle al taller oficial de la marca, pressupost, informe d'actuacions, intervenció realitzada, factura i rebut amb detall descriptiu de la reparació realitzada en el taller oficial de la marca, i còpia d'informe de valoració de l'incident, realitzat pel taller oficial de la marca.

La part reclamant sol·licita el reintegrament de l'import abonat per la reparació dels danys al vehicle, i que quantifica en 1.162,54€, el cost de la grua, i una indemnització per danys i perjudicis.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va sol·licitar telemàticament un canvi d'al-



ternador per al seu vehicle, afegint que la reparació es va realitzar satisfactòriament al taller (...), lloc al qual l'empresa (...), havia derivat la reparació mitjançant una subcontractació del servei.

També manifesta que sembla que per solucionar l'avaria que presentava el cotxe, no només era necessari realitzar la reparació que el client va sol·licitar, si no que tenia més elements que no van ser comunicats ni contractats, afegint que el responsable del taller va informar d'aquest extrem; així com que la part reclamant no estava conforme amb l'actuació del taller, es va informar a l'empresa (...), que a la vegada va informar al taller (...), que va sol·licitar un informe pericial a la companyia d'assegurances del taller que va realitzar la reparació inicial.

La part reclamada manifesta que la reparació que va ser sol·licitada es va dur a terme satisfactòriament, i els elements substituïts no presenten cap problema, afegint que les possibles responsabilitats són alienes a la part reclamada, això com que aporten còpia de la factura del servei contractat a (...) i el document que aporta la companyia d'assegurances del taller en relació amb aquestes actuacions arbitrals.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, es ratifica en les seves al·legacions anteriors, efectuant explicació del que anomena informe pericial, així com que es tingui per reproduïda la documental aportada; realitzant una explicació exhaustiva de la activitat de coordinació que desenvolupa entre particulars i tallers mecànics, a fi de facilitar la prestació del servei en una data i hora concretes en la qual els possibles recanvis dels vehicles a substituir estiguessin preparats i així evitar retards i molèsties als usuaris que sol·licitaven aquest servei; activitat que realitza mitjançant conveni amb determinades empreses per a la prestació de serveis en funció de les zones; que a la vegada assigna els treballs als seus tallers associats,

entre aquest (...), on es va portar el vehicle objecte de controvèrsia.

També manifesta que el taller va comunicar a la part reclamant que el vehicle necessitava altres reparacions addicionals a la sol·licitada; que només es va realitzar el servei sol·licitat i el vehicle va ser lliurat a la part reclamant de forma satisfactòria no tenint els elements substituïts, en aquest cas l'alternador, cap defecte, així com que aquest va ser el que única i exclusivament es va fer i es va facturar; afegint que no es pot demostrar que l'acció del mecànic del taller causés el desperfecte mencionat, pel que considera que no procedeix responsabilitat del taller ni indemnització per part de la companyia.

La part reclamada aporta còpia de correus electrònics, còpia de duplicat de factura per import de 70,79€, de subministrament d'alternador; còpia de la carta de la companyia asseguradora, amb l'assegurat (...).

La part reclamada sol·licita que s'arxivin les actuacions, per considerar que no té relació amb l'actuació realitzada pel taller de reparació.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), 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'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

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



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

La part reclamant es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, que es donen per reproduïdes, afegint que la contractació de la reparació amb la part reclamada la va formalitzar per Internet, afegint que va abonar l'import sol·licitat mitjançant transferència bancària a la part reclamada, que després del pagament li van indicar el taller on havia d'adreçar-se, així com que no va realitzar cap pagament al taller que va ocasionar els danys.

També manifesta que va portar el vehicle conduït per ella mateixa al taller indicat per la part reclamada, afegint que va haver de treure'l d'aquest taller amb una grua, una vegada reparat l'alternador amb destí al servei oficial de (...), així com que el taller no va atendre la reclamació, manifestant que el pèrit de l'asseguradora de responsabilitat del taller no va anar al servei tècnic de la marca per a efectuar examen ocular del vehicle, i per això no consta aquest extrem en el document que s'anomena informe pericial.

La part reclamant manifesta que la reparació de l'alternador per part del taller va ser correcta i que fins ara no li ha fallat el vehicle, reiterant que la reparació que va ser necessària que portés a terme el servei tècnic de la marca va ser deguda a l'actuació negligent del taller al qual es va dirigir per instància de la part reclamada, i a que va efectuar el pagament íntegre del cost de la reparació.

Es dona per conclusa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alar-

ma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

### I. Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data (...), que la part reclamada no té cap relació amb l'actuació realitzada, atès que la reparació la va realitzar un taller designat per ella, motiu pel qual no hi té cap responsabilitat, sol·licitant l'arxiu de les actuacions.

La petició ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en



relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat amb allò establert al Codi de consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen son aplicables en la mesura que siguin compatibles a les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat o els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació de la Comissió 2003/361/CE, de 6 de maig, sobre la definició de petites i mitjanes empreses, Diari Oficial de la Unió Europea, de 20/05/2003, L 124/36; i en el mateix sentit, cal estar als drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions establerts a la Carta de drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada en el principi de conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denuncia dins del termini previst per a això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renúncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment,

fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia. Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta correctament notificat l'inici de les actuacions arbitrals a la part reclamada en data (...), havent presentat escrit d'acceptació de l'arbitratge en data (...), signat pel representat legal de la part reclamada.

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que l'objecte social de la part reclamada és el comerç majorista d'accessoris de vehicles, que cal posar en relació a les factures aportades, per import de 70,79€, de subministrament d'accessori, on no hi figura la part reclamant, i la factura per import total de 339,37€, cost total de la reparació, que inclou mà d'obra i accessoris, de la que la part reclamada es la seva emissora, i a la que la reclamada ha abonat en la seva integritat, mitjançant pagament al comptat i per transferència bancària; fets acreditats i manifestats per la part reclamada, en el sentit que la part reclamant va sol·licitar telemàticament un canvi d'alternador per al seu vehicle, afegint que la reparació que es va realitzar satisfactoriament al taller (...), el qual l'empresa (...), havia derivat la reparació (van subcontractar el servei al taller), havent-se mantingut la relació contractual entre la part reclamada i la part reclamant –factura número (...); essent l'empresa reclamada qui ha abonat al taller la seva factura (sense que consti aportada a les actuacions arbitrals), però que acreditin que la part reclamada no és només una empresa mitjancera, que posa en contacte el consumidor i

el taller, sinó que cobra el total de l'import de la prestació i efectua liquidacions a l'empresa subministradora d'accessoris, i al taller al que deriva l'actuació, mitjançant el pagament de les respectives factures.

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

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de l'oferta comercial de la part reclamada, en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions, que requereix adequar la practica comercial actual, 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 a la inversa.

En la matèria objecte de les presents actuacions arbitrals, la llibertat de configuració de les relacions jurídiques que estableix els articles 1091 i 1255 del Codi civil, té els seus propis límits, que són la llei, la moral i l'ordre públic, i allò establert a l'article 1261 del Codi civil, i l'error en el consentiment i les condicions del contracte; considerant aquest Òrgan arbitral que l'únic contracte vàlid formalitzat és el subscrit entre la



part reclamada i la part reclamant, de conformitat a la factura aportada per import total de 339,37€, cost total de la reparació, que inclou mà d'obra i accessoris

Però és que, a més, ens trobem en un Estat Social de Dret, el que implica una activitat positiva per part de l'Estat per protegir determinats valors i interessos que es consideren dignes de protecció, entre els quals es troba la defensa dels consumidors i usuaris, tal com es recull en l'article 51 de la Constitució, i que té el seu desenvolupament mitjançant el denominat "ordre públic de protecció", la funció del qual és precisament mitigar possibles disfuncions del principi de l'autonomia de la voluntat quan les parts no estan en una situació negociadora equilibrada, establint normes imperatives, sense que hi tingui cabuda la derogació de les mateixes per voluntat de les parts.

En aquest sentit, corregint d'aquesta manera el desequilibri objectiu entre les dues categories de contractants, s'ha d'esmentar el Capítol II, dels Drets bàsics dels consumidors i usuaris, dins del Títol I, del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels consumidors i usuaris; que cal posar en relació al contingut de l'informe pericial realitzat per l'assegurança del taller, i els comentaris que se n'efectua, i del que no en consta quines instruccions ha seguit per emetre les seves opinions, ni tampoc quin mètode, proves i quines fons d'informació s'han utilitzat per efectuar la declaració sobre els fets en què fonamenta les seves conclusions.

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

En aquest mateix sentit, l'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a l'ur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden els consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar que la part reclamada ha d'abonar la factura de la reparació dels danys; per import de 1.162,51€, ocasionats probablement al extraure l'alternador, al fer palanca amb la carcassa de la bomba de la direcció per poder extraure l'alternador, i desestimar les altres pretensions.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 1.162,51€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'Òrgan ar-

bitral 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 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'Òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** les altres pretensions.

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



## LAUDE 15/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operadora reclamada ha incomplert les condicions de l'oferta efectuada en data (...), en la que se li va oferir un terminal a cost zero, afegint que en data del mes de (...) l'operadora reclamada li genera un càrrec per import de 5,51€ en concepte de quota del citat terminal. La part reclamant sol·licita que la part reclamada efectui la devolució dels imports carregats de forma que considera indeguda. La part reclamada manifesta que el terminal consta lliurat i la part reclamant reconeix haver-ho adquirit; afegint que el terminal objecte de controvèrsia tenia un cost de 132€, i va ser finançat en 24 quotes. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operadora reclamada, donat que considera que aquesta ha incomplert les condicions de l'oferta efectuada en data (...), en la que se li va oferir un terminal a cost zero, afegint que en data del mes (...) l'operadora reclamada li genera un càrrec per import de 5,51€ en concepte de quota del citat terminal.

També manifesta que va iniciar el procediment de reclamació pertinent, recalcant que va decidir retornar el rebut corresponent al càrrec ressenyat, així com un altre del mateix import generat en data (...); amb les conseqüents amenaces i coaccions que assegura haver rebut per part dels representants de la companyia reclamada, així com que li han suspès els serveis, quant la

única discrepància de la factura, es el càrrec per un terminal que era a cost zero.

La part reclamant també manifesta que el terminal objecte de controvèrsia, es va espatllar, afegint que segons el fabricant no està en garantia, però si es fa cas de la data de la factura, si estaria en garantia.

La part reclamant aporta còpia de la carta enviada a la part reclamada, de data (...), còpia de correus electrònics, còpia de missatges de la part reclamada instant al pagament, per evitar la suspensió del servei, carta de la part reclamada de data (...), carta de la factura de data (...), còpia del contracte de data (...), sense estar signat per la part reclamant, carta de la part reclamada de data (...), còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada efectui la devolució dels imports carregats de forma que considera indeguda.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta que respecte a la disconformitat de la part reclamant sobre càrrecs aplicats associats al lliurament del seu terminal, el terminal consta lliurat i la part reclamant reconeix haver-ho adquirit; afegint que el terminal objecte de controvèrsia tenia un cost de 132€, i va ser finançat en 24 quotes.

També manifesta que aquest finançament, va començar a passar-se a cobrament a (...) i no s'ha aplicat cap càrrec per aquest terminal amb anterioritat pel que, queden 16 quotes pendents, finalitzant les mateixes, amb l'emissió de la factura corresponent al mes (...) i no correspon l'anul·lació; així com que la part reclamant es troba al corrent de pagaments.

La part reclamada, en el seu escrit de data (...), manifesta que tal com s'estableixen en els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu

1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementaries, en matèria de garanties sobre productes de consum, aquesta té una vigència de 2 anys des del lliurament del terminal o dispositiu, possibilitant al fet que aquest pugui ser revisat pel fabricant, i es realitzi la substitució sempre que presenti algun defecte d'origen, o avaria reproducible en el moment de la revisió.

També manifesta que atès que el terminal objecte de controvèrsia no compleix les presumpcions per falta de conformitat exigibles pel citat cos legal, la part reclamant té a la seva disposició els Serveis Postvenda, per a sol·licitar la reparació del seu equip, enviant-lo al fabricant.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors, afegint que tenint en compte la data d'adquisició del terminal, la garantia del terminal que ofereix el fabricant ha finalitzat.

La part reclamant aporta còpia del contracte de data (...), sense estar signat per la part reclamant.

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

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10:00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedant suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

### FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en



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

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

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

V. 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 ma-

jors 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.

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

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

En les presents actuacions arbitral, els fets controvertits són si es tracta d'una oferta comercial amb el lliurament d'un terminal a cost zero, i si de conformitat a la data de lliurament i/o factura, està vigent la garantia del fabricant.

A) De les garanties.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, obligant al venedor a lliurar els bens 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 a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

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

En les presents actuacions arbitrals, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, amb caràcter previ, cal examinar les alegacions respecte el fet controvertit, de si es tracta d'una oferta comercial de lliurament d'un terminal a cost zero.

B) L'oferta, la promoció i la publicitat.

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

En aquest sentit, en les presents actuacions arbitrals, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, no consta acreditat que la part reclamada realitzés un contracte de venda a terminis vàlid, de conformitat als fets acreditats que consten a la carta de la part reclamada de data (...), on menciona una adquisició de data (...), i aportant

una factura de data (...), que cal posar en relació al contracte aportat i no signat per la part reclamant, de data 11/01/2018, amb un domicili com a direcció no homologada; manifestacions de la part reclamada que es contradueixen amb les seves mateixes manifestacions del seu escrit de data (...), considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, per considerar-se cobraments indeguts, atès que en data (...), se li va oferir a la part reclamant un terminal a cost zero, així com que no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació formulada, reconeixent el dret de la part reclamant a que no li sigui girat al cobrament cap import en concepte de finançament del terminal objecte de la present controvèrsia.



**RECONEIXER** el dret de la part reclamant al reintegrament per la part reclamada de tots els imports abonats en concepte del terminal objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import facturat per aquest concepte a aquest Òrgan arbitral.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant; en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 20 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**ESTABLIR** que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat, sense que a partir de la data d'aquest laude, es pugui aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

El terminal objecte de la present controvèrsia quedarà de plena propietat de la part reclamant.

## LAUDE 24/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar la portabilitat dels serveis telefònics a l'operadora reclamada, amb petició expressa d'una caixa de veu, per tal de poder fer ús del servei de teleassistència, afegint que la part reclamada no va subministrar els equips correctament, deficiències ocasionades per l'operadora reclamada, que li va impedir la utilització de la línia fixa i del servei de teleassistència. La part reclamant sol·licita que es facturi correctament, deixant sense efecte els càrrecs generats per trucades realitzades a través del servei de telefonia mòbil, en no resultar-los possible la utilització de la línia fixa, així com una compensació pels danys i perjudicis. La reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, garantint l'autenticitat de les seves factures, afegint que considera aquests correctes, atès que consta que s'ha fet ús del dispositiu lliurat. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.121,69€.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va sol·licitar la portabilitat dels serveis telefònics a l'operadora reclamada, amb petició expressa d'una caixa de veu, per tal de poder fer ús del servei de teleassistència, afegint que la part reclamada no va subministrar els equips, fet que li va impedir de la utilització del citat servei de telefonia fixa i teleassistència, havent d'efectuar les comunicacions pertinents a través de telefonia mòbil, ressenyant el fet que des de serveis socials estan al corrent d'aquestes circumstàncies.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada no té cap interès en col·laborar ni dialogar sobre un gravíssim problema que va generar-li, al deixar-la sense telèfon fix i Teleassistència, durant més de 3 mesos, afegint que no varen respondre a cap de les seves reiterades trucades telefòniques i petició d'assistència per a solucionar un problema de falta d'equips que no havien estat subministrats.

També manifesta que va presentar reclamació de manera presencial, a les oficines de l'operadora, amb el degut comprovant del lliurament, afegint que li varen manifestar que no tenien constància d'aquesta reclamació, reiterant que no considera proporcionat pagar uns consums de línia mòbil, que es va haver d'utilitzar per la impossibilitat d'utilitzar els equips que no havien estat lliurats per la part reclamada, així com l'adaptació dels mateixos al servei de Teleassistència.

La part reclamant també efectua explicació detallada de les actuacions realitzades davant del distribuïdor autoritzat de la part reclamada, afegint que mai varen rebre la Caixa de veu, així com que el mateix encarregat d'aquest distribuïdor va trucar a la part reclamada per esbrinar el problema amb aquest lliurament, reiterant que la part reclamada deu tenir les múltiples trucades realitzades per sol·licitar aquest lliurament, així com que la part reclamada no aporta albarà de lliurament signat per ella, atès que aquest no ha estat mai lliurat.

També manifesta que des de (...), s'ha vist forçada a la sol·licitar la portabilitat a un altre operador, per poder disposar del servei de Teleassistència, afegint que no entén com la part reclamada continua tenint línies actives de la seva titularitat, i reitera que els consums de la línia mòbil varen ser necessaris atesa la negligència i

mala praxis de la part reclamada en la prestació dels serveis contractats, i sense que consideri aplicable l'article 20 del Reial Decret 8/2020, de 17 de març, ates que la part reclamada, en el seu escrit de data (...), manifesta que la contractació es va realitzar en data (...), estant per tant la portabilitat iniciada, i sense que consti acreditat cap excepció de força major.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de l'escrit del Servei de Teleassistència Municipal de data (...), còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia resum de compra de serveis de data (...), còpia de contracte de data (...), sense estar signat per la part reclamant, còpia d'inici de portabilitat de línies segons conversa telefònica de data (...), còpia d'article de diari i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que es facturi correctament, i procedeixi a fer efectiva la rectificació dels càrrecs generats per trucades realitzades a traves del servei de telefonia mòbil, en no resultar-los possible la utilització de la línia fixa, això com una compensació pels danys i perjudicis.

La reclamada, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta que en referència a la reclamació sobre facturació emesa elevada per no tenir els equips correctes, consta que ha fet ús del dispositiu lliurat amb la tarifa (...) contractada, efectuant explicació detallada de la tarifa aplicada.

També manifesta que el motiu de les factures elevades és l'excés en consum dels (...) minuts establerts, considerant que la facturació és correcta.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 978,34€. La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), es reitera en les seves al·le-



gacions anteriors, i manifesta que respecte a l'equip de Caixa de Veu consta activa, segons la documentació que adjunten.

També manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, garantint l'autenticitat de les seves factures i ofereix la garantia que els consums que apareixen reflectides en aquestes han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada Servei de l'operadora, considerant aquest correctes, atès que consta que s'ha fet ús del dispositiu lliurat.

La part reclamada aporta còpia de les factures objecte de controvèrsia, còpia de resum de compra, còpia d'albarà de lliurament de data (...), amb lliurament i conforme a nom de (...), i amb adreça de lliurament d'un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, còpia del contracte de data (...), sense estar signat per la part reclamant, còpia d'inici de portabilitat de línies segons conversa telefònica de data (...) i còpia d'ordre de domiciliació bancària sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.121,69€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09:40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedant suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en

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

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

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

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissi-

bilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i la adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades –contracte de data (...), sense estar signat per la part reclamant; fet que cal posar en relació al fet controvertit de les presents actuacions arbitrals, consistent en la data de petició de la portabilitat, havent manifestat la part reclamada, en el seu escrit de data (...), que de conformitat a la prova documental que adjunten, aquesta es va realitzar en data (...).

En aquest mateix sentit, i als efectes d'acreditar l'incompliment contractual de la part reclamada, cal estar al contingut de la còpia d'albarà de lliurament de data (...), amb lliurament i conforme a nom de (...), i amb adreça de lliurament d'un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, aportat per la part reclamada, en el seu escrit de data (...), que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que la part reclamada no té cap interès en col·laborar ni dialogar sobre un gravíssim problema que va generar-li, al deixar-la sense telèfon fix i sense servei de Teleassistència, durant mes de 3 mesos (Informe del Servei de Teleassistència Municipal de data (...), amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes); afegint que la part reclamada tampoc va respondre a cap de les seves reiterades trucades telefòniques i petició d'assistència per a solucionar un problema de falta d'equips que no havien estat subministrats; major consums de la línia mòbil, plenament justificats atès el fet de no ser possible la utilització de



la línia fixa, per error en la tramitació sol·licitada per part de l'operador receptor, l'estat d'alarma decretat, i l'obligació d'actuar de conformitat a les exigències de la bona fe i el deure de lleialtat contractual al consumidor, drets de les persones consumidores que tenen el caràcter de dret bàsic i són objecte d'una protecció especial, amb major rigor de tractar-se de col·lectius de caràcter vulnerable, i la bona fe i equilibri de les posicions jurídiques; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagaments, sense estimar la pretensió de danys i perjudicis, així com que no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

**DESESTIMAR** la reconvenió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació.

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

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

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

**REQUERIR** a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.

## LAUDE 31/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operadora reclamada ha incorregut en un incompliment de les condicions contractuals pactades en el moment en que va decidir modificar les condicions contractuals vigents. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, que es deixi sense efecte les clàusules de penalització per compromís de permanència, i una indemnització de danys i perjudicis, que quantifica en 300€. La part reclamada manifesta que els hi consta que s'ha aplicat a la part reclamant un descompte sobre els seus serveis contractats, afegint que modifica en els seus sistemes la quota en 65€ per tots els conceptes i serveis, amb una durada de 12 mesos i fins al pròxim (...), complint així amb el que s'estableix en el moment de la contractació. També manifesta que ha realitzat diferents abonaments. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operadora reclamada, donat que, segons assegura, l'operadora reclamada ha incorregut en un incompliment de les condicions contractuals pactades en el moment en que va decidir modificar les condicions contractuals vigents, afegint que és client de la part reclamada des de fa diversos anys, així com fins a (...) pagava per tots els serveis contractats 73€ al mes, IVA inclòs, i mitjançant conversa telefònica de data (...), va modificar els serveis contractats amb la part reclamada per a passar a pagar 72€ al mes, IVA inclòs.

Continua exposant que a partir del mes (...), la part reclamada ha facturat i cobrats imports indeguts, efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, sense haver obtingut cap resposta, i de les condicions ofertes mitjançant conversa telefònica, afegint que se sent enganyat per aquesta situació abusiva de l'empresa reclamada, que considerarà que cal rescindir el contracte, així com que li han imposat una penalització de permanència de la que no va estar informat.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, es reitera en les seves pretensions i accepta la millor oferta econòmica realitzada per la part reclamada, afegint que no accepta la penalització de permanència imposada després de la modificació dels seus serveis contractats.

També manifesta que com es pot observar, la part reclamada torna els imports cobrats de manera indeguda, un cop interposada reclamació, i sense atendre les múltiples incidències i trucades telefòniques, afegint que considerarà aquesta actuació de la part reclamada un abús.

La part reclamant aporta còpia de les factures, còpia de factures rectificatives, còpia de correus electrònics i còpia de resum de compra.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, que es deixi sense efecte les clàusules de penalització per compromís de permanència, i una indemnització de danys i perjudicis, que quantifica en 300€.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, de data (...), manifesta que els hi consta que s'ha aplicat a la part reclamant un descompte sobre els seus serveis contractats sent la seva quota mensual actual de 64,99€, per tots els serveis



i conceptes, afegint que aquest descompte ha estat aplicat amb una durada de 12 mesos a comptar des del (...) i fins al pròxim (...), complint així amb el que s'estableix en el moment de la contractació.

També manifesta que en relació a l'anterior, han emès 3 factures rectificatives per import total de 218,22€, com a devolució de la diferència entre la quota oferta i la facturada, dels quals 40,68€, han minorat l'import de la factura del mes (...) i els restants 177,54€, han estat ingressats en el compte bancari on la part reclamant té domiciliats els pagaments amb l'operadora mitjançant 2 abonaments realitzats amb dates (...) i (...).

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data (...), manifesta que amb data (...), es modifica en els seus sistemes la quota en 65€, tots els serveis i impostos indirectes inclosos), afegint que es veurà reflectit en la factura del (...), així com que amb data (...) es procedeix, per part de la companyia un Canvi en la Condicions Generals de la Tarifes, quedant la quota en 67,99€.

També manifesta que han recalculat les factures des (...), aplicant l'oferta comercial reclamada, resultant dos ajustos, el primer amb data (...), per import de 40,68€, import utilitzat per a descomptar del pagament de la factura del (...), i el segon amb data (...), per import 101,31€, import ingressat al compte bancari de la part reclamant amb (...), ajustaments que recalculen les factures emeses des (...); afegint que amb data (...) han efectuat un ingrés de 76,23€, al compte de la part reclamant amb (...), import que efectua l'ajustament de les factures (...) i (...).

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de factures rectificatives.

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

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 12:20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Adicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedant suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Real Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.



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

## FONAMENTS

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

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

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

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

V. 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.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat



contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i la adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació al fet controvertit de les presents actuacions arbitrals, i el contingut de l'oferta comercial realitzada a la part reclamant, que cal posar en relació a les contradiccions de la part reclamada en el seus escrits, manifestant en data (...), que els hi consta que s'ha aplicat un descompte sobre els serveis contractats, i les manifestacions de data (...), on manifesta haver modificat en els seus sistemes la quota en 65€, però que no obstant ha modificat les condicions generals, quedant una quota de 67,99€, i les manifestacions de la part reclamant; així com les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que ha realitzat diferents abonaments, per errors seus en la facturació, i als efectes d'aplicar l'oferta comercial que es reclama; però sense que efectüï cap al·legació sobre aquest extrem controvertit; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, per considerar-se cobraments indeguts, tots els cobrament superiors a 65€ mensuals, per tots els conceptes i línies, així com que no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

En aquest mateix sentit, l'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum

que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

#### VII. De la petició d'indemnització per danys.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitrals, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant, per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, havent facilitat una informació errònia i limitant-se a efectuar abonaments per error en la facturació, que han obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada.

En aquest sentit, cal posar en relació al fet controvertit de les presents actuacions arbitrals, el contingut de l'oferta comercial realitzada a la part reclamant i les contradiccions de la part reclamada en el seus escrits, manifestant en data (...), que els hi consta que s'ha aplicat un descompte sobre els serveis contractats, i les manifestacions de data (...), on manifesta haver modificat en els seus sistemes la quota en 65€,

però que no obstant ha modificat les condicions generals, quedant una quota de 67,99€; fets que acrediten el neguit i ampli seguiment per recuperar els cobraments indeguts, i els maldecaps ocasionats, errors de la part reclamada en la facturació, que ha obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat.

Això obliga a la part demandada a indemnitzar la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos tals danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 300€.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada, haurà de revisar la facturació emesa, i efectuar una nova facturació mensual, per un import total i per tots els conceptes i línies, de 65€; amb inici en data (...) i vigent fins el dia (...); import de la quota íntegra de la totalitat dels serveis i per tots els conceptes.

Es tenen per efectuats els diferents abonament de la part reclamada.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest Òrgan arbitral.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant de la revisió de la facturació, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de 15 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import de 300€, en conceptes danys morals.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 300€, en conceptes danys morals, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**ESTABLIR** que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat, sense que a partir de la data d'aquest laude, es pugui aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.



### LAUDE 33/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir dos terminals a un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, mitjançant finançament a terminis, afegint que un d'aquest, als 15 dies de tenir-lo, ja s'apagava sol, afegint que considera que la part reclamada va subministrar un terminal mòbil que presentava un funcionament defectuós, i que ara pretén cobrar un import de 171,15€, en concepte de reparació. La part reclamant sol·licita la substitució del terminal objecte de la present controvèrsia. La part reclamada manifesta que consultat amb el servei tècnic oficial del fabricant, aquest confirma que la reparació del terminal objecte de controvèrsia, no es troba inclòs dins de la cobertura de la garantia, per tenir un desperfecte per cop. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

#### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que amb data (...) va adquirir dos terminals a un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, mitjançant finançament a terminis, un per al seu ús i un altre per a la seva dona, afegint que un d'aquests, als 15 dies posteriors de tenir-lo, ja va haver d'anar a l'establiment perquè aquest s'apagava, i que en aquest se li va comentar que podia ser deguts a algunes aplicacions, però que al mes de la seva adquisició el terminal ja no s'encenia.

També manifesta que en data (...), va lliurar el terminal al distribuïdor autoritzat, afegint que amb data (...), se li manifesta que aquest s'ha de lliurar al servei tècnic oficial, afegint que la seva sorpresa va ser quan va rebre un correu electrò-

nic del servei tècnic comunicant que el telèfon tenia cops, així com que la reparació estava fora de garantia, indicant que la reparació tenia un cost de 171,15€.

La part reclamant manifesta que considera que la part reclamada va subministrar un terminal mòbil que presentava un funcionament defectuós, i que ara pretén cobrar un import de 171,15€, en concepte de reparació.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que ja en els primers deu dies del lliurament del terminal, aquest ja s'apagava sol, i que va cometre un error quant la primera vegada que va anar al distribuïdor autoritzat, i li varen manifestar que podia ser degut a la instal·lació de programes, no li va donar més importància, però a les dues setmanes el terminal es va apagar de cop i volta deixant de funcionar, afegint que amb els terminals va adquirir un protector de pantalla i una funda protectora de cops afegint que el terminal no tenia cops ni va ser objecte de cap caiguda.

La part reclamant aporta còpia de full de denúncia presentat davant del distribuïdor autoritzat, amb data (...), i on hi consten observacions de l'establiment, còpia de factura d'adquisició de terminals de data (...), còpia de correus electrònics, còpia de la fitxa del pressupost de reparació, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de les cartes de la part reclamada de dates (...) i (...) i còpia de correu electrònic de distribuïdor autoritzat de data (...).

La part reclamant sol·licita la substitució del terminal objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta que consultat amb el servei tècnic oficial del fabricant, aquest confirma que la reparació del terminal objecte de controvèr-

sia, no es troba inclòs dins de la cobertura de la garantia, per tenir un desperfecte per cop.

També manifesta que terminal ha de ser revisat pel servei d'Assistència Tècnica de la marca (SAT), que determina quin tipus d'avaria presenta el mòbil i si aquesta queda coberta per la garantia o, en cas de mal ús (cops, humitat, etc.), l'avaria no entraria en garantia. En aquest cas, tal com es va especificar pel servei tècnic, l'avaria de l'aparell era deguda a desperfectes per cop, afegint que per aquest motiu han de desestimar la pretensió de la part reclamant.

La part reclamada manifesta que de conformitat a la Llei 23/2003 de 10 de juliol de Garanties en la Venda de Béns de Consum, i del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós en matèria de defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, queda de manifest que l'operadora reclamada ha actuat correctament respecte a la responsabilitat assumida en relació al terminal adquirit per la part reclamant, atès que en l'ordre de reparació es va detallar el motiu concret que van deixar aquesta reparació fora de garantia.

La part reclamada aporta còpia de l'informe tècnic de reparació amb data de sol·licitud (...), data d'informe (...), i amb l'apartat d'averia detectada / diagnòstic realitzat sense que contingui cap especificació (...).

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

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09:20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'adverti-

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

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

### FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de prote-



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

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

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

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

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

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

L'origen de la controvèrsia és la disconformitat de la part reclamant amb l'actuació de la part reclamada, per considerar que aquesta hauria hagut de substituir el terminal objecte de controvèrsia, ja que estima que el defecte que presentava era de fabricació, atès que no li va donar cap cop ni va caure, no sent un fet controvertit que la data d'adquisició dels dos terminals, un d'ells objecte de la present controvèrsia va ser el dia (...).

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, obligant al venedor a lliurar els bens o productes que siguin conformes amb al contracte, responent 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 a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

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

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat a la política comercial de la marca, no és

procedent la reparació del terminal objecte de controvèrsia; fet que cal valorar conjuntament, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, amb el contingut del full de denúncia presentat davant del distribuïdor autoritzat, amb data (...), i on hi consten observacions de l'establiment; manifestacions i data que cal posar en relació al contingut de la còpia de l'informe tècnic aportat per la part reclamada en el seu escrit (...).

En aquest informe tècnic de reparació i consta com a data d'entrada al servei tècnic oficial, (...), amb data d'informe (...), i sense que en l'apartat d'averia detectada / diagnosi realitzat si faci cap menció específica d'averia detectada i/o diagnosi realitzat.

En aquest sentit, en les presents actuacions arbitrals no consta acreditat que la part reclamada complís amb les seves obligacions contractuals, trencant l'obligació de custòdia de l'objecte controvertit, que no permet determinar amb certesa si els cops, que no consten acreditats, especialment el que suposadament ha resultat essencial del fet danyós, s'ha esdevingut dins de la rigorosa òrbita d'allò pactat i com a precís desenvolupament del contingut del servei prestat pel servei tècnic oficial, i les manifestacions de la part reclamant, d'haver anat prèviament al distribuïdor autoritzat, on li varen manifestar la anomalia detectada podia ser degut a la instal·lació de programes, i sense que en consti la data exacta d'aquestes actuacions prèvies davant del distribuïdor autoritzat, si bé si consten observacions de l'establiment autoritzat en el full oficial de queixa amb data (...).

En aquest sentit i no havent superat el termini de dos anys establert com a garantia legal, s'ha d'estimar la pretensió de la part reclamant, si bé cal moderar la compensació; tenint en compte la depreciació del terminal atesa la seva antiguitat, i per tant, la quantitat que aquest Òrgan arbitral considerarà adequada, al disposar de la

data i preu cert d'adquisició, que cada part assumeix el 50% del cost d'adquisició.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 144,21€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat mencionada de 144,21€, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de quinze dies hàbils següents a la notificació del present laude.

El terminal objecte de la present controvèrsia quedarà de plena propietat de la part reclamant.



## LAUDE 152/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operador reclamat va procedir a canviar de manera unilateral la modalitat del contracte del qual era titular a la modalitat (...), sense que ella ho hagués demanat ni hagués prestat el seu consentiment, afegint que mai ha tingut ni ha explotat comercialment cap bar. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, i una indemnització. La part reclamada manifesta que referent al canvi del contracte a modalitat a (...), va ser degut a inspecció efectuada el dia (...), on es va poder comprovar l'ús del servei en un local públic, afegint que la part reclamant va ser informada de la migració a aquest nou servei, després de la comprovació d'ús d'aquest servei (...) en local públic. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, donat que aquest va procedir a canviar de manera unilateral la modalitat del contracte del qual era titular a la modalitat (...), sense que ella ho hagués demanat ni hagués prestat el seu consentiment, afegint que esta jubilada, té (...) anys, que era (...) i que mai ha tingut ni ha explotat comercialment cap bar.

També manifesta que després de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, la no solució de l'error comés per l'operador, i les amenaces de quedar-se sense servei, va abonar totes les factures, per uns serveis no sol·licitats ni utilitzats, cursant la baixa dels serveis que tenia contrac-

tats amb l'operador reclamat per passar-los a una altra companyia.

La part reclamant també manifesta que mai va signar cap contracte amb la operador reclamat.

La part reclamant aporta còpia de factura, còpia de les cartes de la part reclamada de dates (...), còpia de resguard de devolució d'equips.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, i una indemnització.

La part reclamada manifesta que referent al canvi del contracte a modalitat a (...), la part reclamant va ser informada de la migració a aquest nou servei, després de la comprovació d'ús del servei (...) en local públic.

També manifesta que en les condicions generals del servei s'especifica que el client es compromet a utilitzar el Servei de canals de TV i Àudio, així com el Servei de canals de TV i àudio en la modalitat de Pagament per Visió, només per a ús domèstic, quedant expressament prohibida la seva exhibició en locals públic o per a activitats.

La part reclamada manifesta que convé aclarir que el visionat de continguts de (...) és possible realitzar-lo fora del domicili on es troba instal·lat el servei, confirmant aquest fet, el dia (...), després de la inspecció efectuada on es va poder comprovar l'ús del servei en un local públic.

La part reclamada manifesta que, per tant, considera correcta la regularització del servei (...), així com els imports facturats amb l'esmentat servei.

La part reclamada no aporta cap prova documental, contracte, gravació, així com cap informe d'inspecció.



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

## AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; per mitjans telemàtics, i amb l'absència de la part reclamada.

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

La part reclamant es ratifica en les seves al·legacions, que es donen per reproduïdes, manifestant que la seva pretensió es la devolució dels cobraments indeguts, que quantifica en 459,26€, i una indemnització, afegint que va estar més d'un mes sense servei.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que mai ha tingut ni te cap establiment i/o bar, que el servei era pel seu domicili particular, afegint que (...).

La part reclamant també manifesta que no ha portat l'aparell a cap lloc públic ni a cap col·legi, afegint que ningú li va demanar el seu consenti-

ment per a contractar aquest producte, que mai va signar un contracte de (...), que tenia un producte per veure pel·lícules, sèries i programes dels canals de cuina i decoració, així com que es va donar de baixa i va tornar el router.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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 poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir



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

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

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data (...), i les

manifestacions que s'hi contenen, on es manifesta que el dia (...) es va realitzar una inspecció on es va poder comprovar l'ús del servei en un local públic; i sense que consti aportat per la part reclamada cap prova documental, contracte, gravació, així com cap informe d'inspecció; fets que cal posar en relació a les manifestacions realitzades per la part reclamant a l'acte de l'audiència, en el sentit que mai ha tingut ni te cap establiment i/o bar, que el servei era pel seu domicili particular, afegint que (...); sense que hagi prestat el seu consentiment a cap canvi contractual.

En aquest mateix sentit, cal estar a allò manifestat per la part reclamant, i el fet acreditat que la part reclamada incorre en mala fe, de conformitat a allò establert a l'article 7 del Codi civil, atès que no respon a les seves al·legacions, ni aporta, de conformitat als principis de la càrrega de la prova, ni els contractes ni les gravacions contractuals, respecte els contractes que son objecte de les presents actuacions arbitrals.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i al 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, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li és requerida a la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de reconèixer com a cobraments indeguts, en la quantitat de 459,26€; considerant aquest Òrgan arbitral, 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.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i pro-

fessionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

VI. De la petició d'indemnització per danys.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitrals, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, constant a les presents actuacions arbitrals cartes de la part reclamada de dates (...), facilitant una informació que no respon al possible error d'identificació de la part reclamant, i el seu contracte, fins la citació de la present audiència, i que ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloent les presents actuacions arbitrals.

En aquest sentit, cal posar en relació al fet controvertit de les presents actuacions arbitrals, i l'ús indegut d'un servei per ús domèstic en un local públic, i les manifestacions de la part reclamada, però sense que n'aporti cap prova d'aquesta suposat ús en local públic, afegint al fet que en tota la documentació apareix el mateix domicili de la part reclamant, i s'efectua el pagament; fets que acrediten el neguit i ampli seguiment per poder disposar dels serveis bàsics de telefonia, i en major mesura al tractar-se



d'un persona de certa edat i amb la necessitat de disposar del serveis, del que no ha pogut gaudir, per la negligència de la part reclamada i els maldecaps ocasionats. Errors de la part reclamada en la seva actuació, que ha obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat.

Això obliga a la part demandada a indemnitzar la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos tals danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 300€.

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

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 759,26€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 759,26€, en el termini dels

30 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**LAUDE 153/2021**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta la seva disconformitat amb l'import de la factura emesa per l'operador reclamat de data (...), afegint que havia sol·licitat de manera explícita que no volia el servei de roaming. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que la factura objecte de controvèrsia es correspon a dos tipus de consums diferents, afegint que revisats els seus registres no han detectat cap petició per part de la reclamant de restricció del servei de trucades en roaming, afegint que consideren que el servei va funcionar correctament, així com que les trucades internacionals, varen ser realitzades a la mateixa numeració que les realitzades en roaming, considerant correctes els imports facturats. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, per disconformitat amb l'import de la factura emesa per l'operador reclamat de data (...), efectuant explicació detallada de les incidències obertes amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, i les contradiccions de les respostes donades pels diferents agents intervinents.

També manifesta que havia sol·licitat de manera explícita que no volia el servei de roaming, afegint que l'agent amb qui va parlar el mes (...), li va manifestar que bloquejarien el servei ja que en el mes (...), per equivocació, el roaming va ser utilitzat, afegint que ha pagat la factura per

no quedar-se sense servei, però que es tracta de serveis que no ha sol·licitat ni ha utilitzat, reiterant que havia sol·licitat el bloqueig d'aquest servei perquè no el necessitava.

La part reclamant aporta còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de la factura objecte de controvèrsia, còpia de la carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que la factura objecte de controvèrsia, es correspon a dos tipus de consums diferents: d'una banda, 131,27€, corresponen a trucades efectuades en roaming, trucades originades a (...) i amb destinació (...), i per altra, 471,72€, corresponen a trucades internacionals (...), sent la destinació igualment (...).

També manifesta que respecte a les trucades realitzades en roaming, aquest és un servei que permet a l'usuari efectuar trucades i enviar missatges quan es troba fora d'Espanya, afegint que la legislació aplicable és la legislació general de telecomunicacions, que és la Llei 32/2003, i les característiques i preus del servei es troben recollits al Reial Decret 899/2009 de 22 de Maig, pel qual s'aprova la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

La part reclamada manifesta que gràcies al servei de roaming, quan es realitzen trucades missatges en itinerància, els clients de la companyia poden utilitzar el seu telèfon mòbil a la xarxa dels diferents operadors que operen en el país que es trobi, indicant a tota hora al client amb quin operador està connectat, afegint que quant el client es troba a l'estranger



i encén la seva terminal, aquest rep un SMS amb les instruccions per realitzar les trucades a l'estranger.

També manifesta que revisats els seus registres no han detectat cap petició per part de la reclamant de restricció del servei de trucades en roaming, afegint que consideren que el Servei va funcionar correctament.

La part reclamada manifesta que en relació a les trucades internacionals realitzades a Qatar, aquestes varen ser efectuades des (...), afegint que es pot comprovar a la factura, que varen ser realitzades a la mateixa numeració que les realitzades en roaming, havent-se facturat les esmentades trucades correctament.

També manifesta que han revisat la factura reclamada, sense detectar incidència ni anomalia en la correcta emissió de la mateixa, motiu pel qual consideren correctes els imports facturats, per la qual cosa no poden accedir a la petició de reintegrament que els hi formula la part reclamant.

La part reclamada no aporta cap prova documental, contracte, gravació, així com cap informe d'inspecció.

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

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.50 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 es

celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no ha comparegut ni la part reclamant, ni la part reclamada, que no ha presentat escrit de conclusions posteriors a la notificació de la present audiència.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i un cop realitzada la deliberació de l'Òrgan arbitral, es dona per finalitzada la vista.

Es dona per conclosa l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formula-

des i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents

## FONAMENTS

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

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat



contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data (...), i les manifestacions que s'hi contenen, en el sentit que després d'un anàlisi detallat del cas, no han trobat cap incidència en el processos de tarificació, i que són objecte de les presents actuacions arbitrals, així com les seves manifestacions de l'escrit de data (...), en el sentit que no tenen constància de cap petició de la part reclamant.

En aquest mateix sentit, l'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, podent el consumidor exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar al principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

Així mateix, correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país de destí, i recordar la tarifa roaming aplicable al país que es visita. La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no im-

pedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants; havent-se regulat amb caràcter general a la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, al Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades per un usuari particular, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tots els seus clients l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament per un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, establir límits financers màxims per a períodes determinats d'ús, o adoptar, en la seva qualitat de proveïdor, mesures raonables per protegir als seus clients davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, fet que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres.

En relació a les trucades internacionals, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i al 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, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li és requerida a la part reclamada; i sense que en consti aportada cap prova de l'anàlisi detallat realitzat del cas, que acreditin quines comprovacions s'han realitzat, i el control de qualitat de la facturació, de verificació de les trucades, el control del servei en la seva totalitat, i el control realitzat dels aparells que registren i mesuren la



utilització de les trucades, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar la quantitat de 729,61€, com a cobraments indeguts; considerant aquest Òrgan arbitral, 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.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

VI. Vot particular de l'àrbitre en representació del sector empresarial.

La part reclamant mostra el seu desacord amb la facturació per les trucades en roaming, però en l'import que reclama inclou les trucades internacionals originades des d'Espanya, que no són en roaming. La qual cosa dona a entendre que reclama tant les trucades en roaming com les internacionals.

La revisió de la relació de trucades efectuades detallada en la factura no presenta indicis d'una possible incidència tècnica del sistema, sinó una manera de procedir típica d'un usuari dels serveis de telefonia mòbil, com són les trucades en horaris entre les (...), sense cap patró de regularitat, o la varietat en la durada de les trucades. Per tant, tot sembla indicar voluntat en l'ús del servei i coneixement de què aquest estava

actiu. Per la qual cosa, aquest àrbitre considera que no s'ha d'estimar la reclamació

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 majoria, en equitat i al seu bon judici, la següent:

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 729,61€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 729,61€, en el termini dels 30 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.



## LAUDE 181/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operador reclamat ha incomplert les condicions contractuals des del moment en què, de forma arbitrària i sense previ avis, ha procedit a aplicar un increment en el cost de la tarifa. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que l'article 9.3 de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques i les condicions generals del contracte, permeten a l'operador realitzar modificacions en els seus contractes, havent d'informar amb una antelació mínima d'un mes, afegint que va notificar a la part reclamant mitjançant informació continguda a la factura. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, donat que considera que aquesta ha incomplert les condicions contractuals des del moment en què, de forma arbitrària i sense previ avis, ha procedit a aplicar un increment en el cost de la tarifa.

També manifesta que aquest increment de la quota s'ha realitzat sense el seu consentiment i dins del període de l'oferta rebuda, afegint que l'operador afirma haver augmentat la velocitat de la connexió sense haver estat sol·licitada, així com que la part reclamada manifesta haver notificat aquest increment a la factura, però que no envia aquesta en paper, essent el pagament automàtic de les factures mitjançant domiciliació bancària, així com que aquest

augment suposa un 22% respecte la mensualitat anterior.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que no li ha estat lliurada factura, per cap dels mitjans de comunicació directa que l'operador utilitza habitualment amb els clients, considerant que l'operador reclamat subverteix el significat mateix de la llei que requereix que l'empresa informi de manera fefaent als clients dels canvis futurs, i el dret a rescindir el contracte sense penalització, així com que no va tenir constància de l'esmentada factura fins al (...), efectuant explicació detallada de les incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, i les manifestacions realitzades, considerant que tot això fa palès una pràctica dissenyada per aprofitar les llacunes de la llei per atrapar i abusar dels clients.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia d'oferta de retenció efectuada per la part reclamada, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que l'article 9.3 de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques i les condicions generals del contracte, permeten a l'operador realitzar modificacions en els seus contractes, havent d'informar amb una antelació mínima d'un mes.

També manifesta que les dos normes preveuen el dret del client a donar-se de baixa sense cap cost de cancel·lació per aquest concepte en cas que no estigui d'acord amb la modificació comunicada, afegint que la part reclamant va disposar de 30 dies des de que va rebre la comunicació amb les modificacions de la seva

tarifa, per donar-se de baixa sense que se li apliqués el compromís en la tarifa.

La part reclamada manifesta que el mes (...) van entrar en vigor les esmentades modificacions, notificant-ho al reclamant en el mes de (...) mitjançant la tramesa de la factura de data (...), afegint que en continuar utilitzant el servei després de l'esmentat canvi, la part reclamant va acceptar les noves condicions.

La part reclamada aporta còpia de la factura de data (...).

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

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins a la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se

l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

### FONAMENTS

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

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

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga



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

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

V. 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.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'as-

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

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

En les presents actuacions arbitral, el fet controvertit és determinar si la notificació realitzada per la part reclamada, de conformitat a allò establert a l'article 9.3 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, que faculta els operadors a realitzar modificacions als seus contractes, havent d'informar l'usuari de l'esmentada circumstància amb una antelació mínima d'un mes, és suficient en termes de contingut, temps i forma; i que cal posar en relació a allò manifestat per la part reclamant, en el sentit que no ha estat informat ni a través de SMS, ni de correu electrònic, ni per carta, ni per trucada telefònica, considerant que el canvi de tarifa ha estat realitzat sense que estigués correctament informat.

En aquest sentit, i de conformitat amb allò establert a l'article 8.d) del Reial Decret Legislatiu 1/2007, del Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, cal estar a les al·legacions de la part reclamant, en el sentit que si hagués estat informat correctament hauria començat les gestions per al canvi de tarifa o d'operador, considerant inadequada la comunicació realitzada mitjançant la lletra petita que apareix a la factura, en la part baixa i al final del text amb tota la informació; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de de-

clarar que s'han realitzat cobraments indeguts per import de 54,18€; així com que no 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, atès que s'ha de tenir en compte que les relacions contractuals de consum s'han d'integrar en el principi de la bona fe objectiva, i els principis informadors en què es fonamenta el dret del consum, de conformitat a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 54,18€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat 54,18€, en el termini dels 20 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

## LAUDE 201/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la companyia reclamada els està facturant mensualment una quantitat en concepte d'adquisició d'un terminal mòbil que no els ha estat lliurat. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que el terminal mòbil objecte de controvèrsia va ser lliurat a la part reclamada. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 263,80€.

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

## FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, ja que segons passa a indicar, la companyia els està facturant mensualment una quantitat en concepte d'adquisició d'un terminal mòbil, que no els ha estat lliurat, efectuant explicació detallada de les reclamacions realitzades, així com del fet que tot i no haver rebut el terminal, ja es va iniciar el cobrament mensual.

També manifesta que en una conversa de reclamació, la part reclamada va acceptar que el terminal mòbil no s'havia enviat, i es pretenia gestionar la comanda d'un nou terminal, amb una quota de 44€ al mes, que no va ser acceptada; essent advertits per la part reclamada que seguiria girant el cobrament per unes quotes d'un terminal mòbil que no ha rebut.

La part reclamant manifesta que a partir d'aquest moment, es gestionen una sèrie de reclamacions i es sol·licita còpia de l'albarà de lliurament per comprovar a quina adreça s'ha enviat, i saber qui firma aquest albarà, per poder



comprovar que efectivament aquesta persona hagi rebut el paquet, essent informats que no és possible lliurar-los aquest albarà.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada no ha pogut adjuntar, ja que no existeix, cap albarà amb la firma d'algú de la seva empresa, afegint que no hi ha cap prova que demostrï que el tenen; afegint que la seva empresa es veia obligada a pagar la part proporcional del terminal finançat, doncs, encara que en un primer moment la companyia va admetre realitzar un abonament, atès el seu error, en canvi, al cap d'uns mesos va canviar d'opinió i ho va negar tot.

També manifesta que fins i tot deixaren una factura temporalment impagada, però com que anava associada a la línia que s'utilitza com a eina de treball, li van tallar el servei i es va veure obligat a pagar-lo.

La part reclamant aporta còpia de rebuts de càrrecs bancaris, còpia de declaració responsable en quant a la consideració de microempresa, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de correus electrònics i còpia de contractes.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que amb data (...) es gestiona des del departament de retencions la tramesa d'un terminal mòbil, que, es lliura amb data (...) a l'empresa reclamada, afegint que el terminal objecte de controvèrsia està vinculat a un finançament de 24 mesos per una quota mensual de 27,83€.

També manifesta que per allò exposat considera que els càrrecs facturats per aquest dispositiu mòbil són correctes.

La part reclamada aporta còpia de factura de data (...), còpia de contracte sense estar signat per la part reclamant i còpia d'albarà de lliurament de data (...).

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 263,80€.

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 11.20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de

l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

### FONAMENTS

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

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

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

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó

més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, acreditar que es va lliurar el terminal a la part reclamant, fet que cal posar en relació a les manifestacions dels seus escrits, en el sentit que el terminal controvertit es va demorar per la Declaració de l'estat d'alarma, i sense que en consti aportat cap albarà, en el seu escrit de data (...); havent manifestat la part reclamant que mai va rebre aquest terminal mòbil, així com que es pot comprovar l'error en el domicili; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar com a cobraments indeguts la quantitat de 667,92€; així com 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.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Per altra banda, la part reclamada en el seu escrit de conclusions de data (...), sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 263,80€, pretensió que ha de ser desestimada, atès que la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, ni altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa a les condicions contractuals pactades; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reconvençió formulada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article

812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 667,92€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 667,92€, en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**DESESTIMAR** la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, i respecte a la totalitat de les diferents comptes client que pugui tenir la part reclamant amb la part reclamada.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorpora-



da i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

**REQUERIR** a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operador reclamat i de tercers a qui les hagi facilitat.

**DEIXAR CONSTÀNCIA** de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat de la qual no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

**DEIXAR CONSTÀNCIA** que si la part reclamant considera que es tracta d'un engany o estafa, es pot presentar reclamació davant l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya, Servei d'Inspecció i Control de Mercat, Subdirecció General de Disciplina de Mercat, als efectes que es considerin pertinents i en relació a la suposada estafa o engany, per si consideren que els fets poden ser objecte d'inspecció, de conformitat a allò establert a l'article 7.1.e), del Decret 242/2005, de 8 de novembre, de desplaçament de l'ACC.

## LAUDE 215/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operador reclamat ha incomplert les condicions comercials que li va oferir per mitjà d'oferta comercial telefònica. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que el preu de 57€ correspon a un producte concret, afegint que per poder gaudir d'aquestes avantatges és imprescindible mantenir la línia fixa i la línia mòbil activa, afegint que la part reclamant va realitzar una portabilitat de la línia mòbil, deixant així sense efecte el paquet que tenia contractat, variant l'import de la quota. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operador reclamat, donat que considera que aquesta no ha donant compliment a les condicions comercials que li va oferir la part reclamada per mitjà d'oferta comercial telefònica en el moment de la formalització del seu contracte.

També manifesta que ha realitzat diferents reclamacions al servei d'atenció al client de la part reclamada, on se li manifesta que les reclamacions no procedeixen, afegint que en el moment de l'oferta comercial mai va contractar el producte que manifesta la part reclamada.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que mitjançant oferta comercial telefònica es va contractar la línia fixe més fibra per una quota de 54€, reiterant que la gravació



realitzada acreditarà a quina quota va donar el seu consentiment; així com que ha sol·licitat a la part reclamant que acrediti en quin moment i en quina data i hora va contractar serveis especials i videojocs.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics; sol·licitant que la part reclamada porti còpia de la gravació realitzada de l'oferta comercial que va ser acceptada.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que el preu de 57€, correspon a un producte concret, afegint que per poder gaudir d'aquestes avantatges és imprescindible mantenir la línia fixa i la línia mòbil activa.

També manifesta que la part reclamant va realitzar una portabilitat de la línia mòbil, deixant així sense efecte el paquet que tenia contractat, variant l'import de la quota, afegint que la part reclamant va presentar una reclamació inicial, on sol·licitava la devolució dels imports cobrats de més després de la portabilitat de la línia mòbil, manifestant que els imports ja van ser retornats a la part reclamant; i en conseqüència, consideren correcta la seva actuació així com que no procedeixen noves devolucions.

La part reclamada també manifesta que té implantat un sistema global d'assegurament de la qualitat de la facturació, que inclou al conjunt d'equipament, dades, procediments i activitats utilitzades per determinar els càrrecs per a la provisió i ús del servei de telefonia mòbil i els serveis de comunicacions electròniques, amb destinació a la seva inclusió en les factures a l'usuari final, afegint que revisats aquests processos, no s'ha registrat cap incidència a la recepció i/o generació dels continguts/subscrip-

cions reclamats, efectuant àmplia descripció dels diferents serveis oferts i de la necessitat de la validació del client, considerant els càrrecs facturats correctes.

La part reclamada no efectua aportació de documentació addicional, ni de la còpia de la gravació de l'oferta comercial realitzada, sol·licitada per la part reclamant.

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

## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel

qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

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

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

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

i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

V. 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.

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



ció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que es va realitzar una promoció per mitjà telefònic iniciada per la part reclamada; així com que no en consta aportat per la part reclamada, cap contracte signat ni còpia de gravació de veu del contracte, petició àmpliament reiterada per la part reclamant.

L'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidor exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

En aquest mateix sentit, i en relació a les regles específiques de la forma dels contractes celebrats per telèfon, s'ha de tenir en compte allò establert a la llei 3/2014, de 27 de març, que en un enfocament d'harmonització plena, ha procedit a modificar el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, a fi de traslladar al dret intern la Directiva 2011/83/UE; modificant la regulació general dels contractes a distància,

establint regles específiques per a aquests contractes.

Es regulen a l'article 96.2 del TR, les condicions en relació amb les comunicacions telefòniques iniciades pel comerciant, modificació legislativa que ve a reforçar la necessitat del coneixement real de les clàusules contractuals que vincularà al consumidor quan declari la seva acceptació del contracte, i sempre sotmesa a la regla de la clàusula més beneficiosa. En cas de dubte sobre el sentit d'una clàusula prevaldrà la interpretació més favorable al consumidor –article 80 TR.

Respecte a les condicions generals, amb la derogació de l'article 5.4 de la Llei General de la Contractació, s'elimina l'excepció, i es torna a la regla general, basada en la necessitat de firma convencional del consumidor, i que aquest rebí una còpia del contracte, de la proposta de contracte que va acceptar amb la seva firma; novetat que implica una elevació del nivell de protecció del consumidor. Per tant, fins i tot als contractes subscrits per telèfon, i malgrat la dificultat que això comporta, s'exigeix el compliment de l'accessibilitat, la qual cosa implica que es permeti al consumidor el coneixement previ a la celebració del contracte sobre la seva existència i contingut. Aquesta qüestió s'ha de posar en relació amb l'article 8.6 de la Directiva, que s'ha traslladat en el Dret intern mitjançant l'article 98.8 del TR.

En aquest sentit, i respecte a la prova practica da en les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha sol·licitat reiteradament a la part reclamada l'aportació de l'enregistrament realitzat, que no ha estat aportat, fet que s'ha de posar en relació amb allò manifestat per la part reclamada en el seu escrit de data (...), i les manifestacions que s'hi contenen; manifestació de la part reclamada que s'ha de posar en relació amb l'establert a l'article 98.6 del TR i el compli-

ment del requisit d'accessibilitat i transparència de les clàusules contractuals, que només es garanteix mitjançant oferta per escrit o mitjançant la conservació de la mateixa en suport durador.

Després de la conversa telefònica i posteriorment a haver obtingut l'acceptació del consumidor, l'empresari ha d'enviar-li l'oferta per escrit o en suport durador, no constant en les presents actuacions arbitral la seva existència, de conformitat a allò manifestat per la part reclamada en els seus escrits; havent de deixar-se constància que en l'escrit inicial de la part reclamant de (...), es sol·licita l'aportació del enregistrament de l'oferta comercial realitzada, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la informació facilitada a la part reclamant, 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.

En aquest mateix sentit, cal considerar que la tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent per al consumidor, ja que aquest es troba al seu domicili quan rep una trucada telefònica o la visita inesperada d'un comercial que, sovint amb termes poc clars, li ofereix un producte o servei amb el qual ell no comptava; actuacions que cal interpretar i integrar de conformitat a allò establert a l'article 50 del Codi de Comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa,

de conformitat amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret a la devolució de 115,27€; així com que la part reclamada no 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.

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

### RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 115,27€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 115,27€, en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

Es tenen per efectuats els abonaments de la part reclamada.



### LAUDE 225/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació pel que considera un incompliment de les condicions contractuals realitzades en la seva oferta comercial, que va ser formulada de manera presencial davant d'un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, afegint que els múltiples errors de facturació de la part reclamada estan relacionats amb els serveis del seu domicili i els serveis de fibra Internet en la seva activitat en la gestió d'un bar. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments que considera indeguts, i una indemnització. La part reclamada, en seu escrit inicial, manifesta que no tenen constància de cap oferta comercial realitzada a la part reclamant, afegint que ha realitzat diferents abonaments, entre d'altres, un per import de 100€, amb referència als càrrecs realitzats per retard en el pagament. La part reclamada, inicialment sol·licita que es desestimi la reclamació, i en seu escrit de conclusions, que s'arxivin les actuacions per mancar-li a la part reclamant la condició de consumidor.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació pel que considera un incompliment de les condicions contractuals realitzades en la seva oferta comercial, que va ser formulada de manera presencial davant d'un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, afegint que els múltiples errors de facturació de la part reclamada estan relacionats amb els serveis del seu domicili i els serveis de fibra Internet en la seva activitat en la gestió d'un bar.

També efectua explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, i per cadascuna de les diferents quotes acordades pels diferents serveis i emplaçaments, així com que en cadascuna de les respectives factures, afegint que després de cada reclamació, la part reclamada li manifestava que es tractava d'un error, i que li reintegrarien els cobraments indeguts en les pròximes factures.

La part reclamant manifesta que va retornar factures, atès que la part reclamada efectuava el càrrec del telèfon professional al compte bancari de caràcter personal, però que en lloc de tramitar el cobrament al compte adequat i per l'import acordat, la part reclamada la va deixar sense servei; afegint que el distribuïdor autoritzat li va lliurar una còpia de la factura, on es pot constatar que se suposa que tenia set línies contractades, així com que no s'estava facturant de conformitat a l'oferta comercial rebuda, i amb serveis facturats i no sol·licitats.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que els serveis contractats eren per una quota mensual de 30€, i no de 56€, així com que considera important destacar que eren contractes independents i amb càrrec a diferents comptes bancaris, efectuant la part reclamada càrrecs en comptes bancaris diferents sense autorització, considerant vergonyosa la resposta de la part reclamada, i els talls del servei efectuats sense cap justificació, afegit al fet que ningú l'atenia en el servei d'atenció al client, si abans no li donava els números de la targeta bancària perquè efectués el pagament, i després havia d'esperar com a mínim 6 hores, i trucar, per comprovar si, amb sort, estava registrat el pagament.

La part reclamant manifesta que deixa molt a desitjar l'atenció al client de la part reclamada,

i els errors que la caracteritzen, la seva negligència, la seva indiferència i la seva manera de procedir en general; considerant un despropòsit la seva resposta en la qual comuniquen que han abonat 100€, amb referència als càrrecs per retard; afegint que varen donar de baixa la línia de la seva germana, sense cap explicació, i finalment van eliminar les línies que no eren seves.

També manifesta que aquesta situació li ha suposat angoixa, desesperació i ansietat, i que ha estat motivada arrel dels múltiples errors de la part reclamada, a més de la seva indiferència i la seva falta de comunicació.

La part reclamant exposa el tracte amb menyspreu rebut a l'oficina d'atenció al client del distribuïdor autoritzat de la part reclamada, així com els problemes generats pels continuats talls de servei, tant en l'àmbit personal com en l'activitat professional.

La part reclamant aporta còpia de rebuts bancaris, còpia d'extracte de compte bancari, còpia de factures i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, i una indemnització.

La part reclamada, en seu escrit inicial de data (...), manifesta que no tenen constància de cap oferta comercial realitzada a la part reclamant, afegint que els serveis contractats de fibra Internet en la seva activitat en la gestió d'un bar, estan actius des del mes (...), per la qual cosa no s'ha facturat res amb data anterior, i la quota d'aquests serveis és de 56€.

També manifesta que es van tramitar dos abonaments per a aquests serveis, i en aquesta adreça, quantitat que es va utilitzar per descomptar de les factures emeses fins al mes (...); així com que han tramitat un altre abonament de

27€, amb referència a l'ajustament de la quota que apareix a la factura de data (...), i un abonament de 60€, que s'ha utilitzat per anul·lar l'import pendent de pagament i la quantitat restant de 62,93€, s'ingressarà en el compte bancari de la part reclamant on es troben domiciliats els pagaments.

La part reclamada manifesta que respecte als serveis instal·lats en el domicili de la part reclamant, la quota és de 56€, a la qual cal sumar l'import de 30€ per la quota del terminal adquirit per la part reclamant.

També manifesta que respecte a aquests serveis, es va tramitar un abonament de 176,04€, i un nou abonament de 424,84€, per ajustar l'import de les quotes que apareixen a les factures; així com un altre abonament, per import de 100€, amb referència als càrrecs per retard en pagament; quantitat que s'ha utilitzat per anul·lar l'import pendent de pagament que constava a nom de la part reclamant, afegint que la quantitat restant de 207,04€, s'ingressarà en el compte bancari on són domiciliats els pagaments.

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

La part reclamada, en seu escrit de conclusions, de data (...), manifesta que atesa la condició d'autònom de la part reclamant, i de conformitat a allò establert a l'article 3 del Reial Decret 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres Lleis Complementàries, li manca el caràcter de consumidor, havent de dirigir la seva reclamació davant d'un altre Organisme.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.



## AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.40 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

### I. Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data (...) i en relació a les presents actuacions arbitral, que es tracta d'una matèria exclosa d'arbitratge, atès que la part reclamant, actua en qualitat d'autònom, i no té el caràcter de consumidor, sol·licitant l'arxiu de les actuacions.

La petició ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen son aplicables en la mesura que siguin compatibles a les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat o els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació de la Comissió 2003/361/CE, de 6 de maig, sobre la definició de petites i mitjanes empreses, Diari Oficial de la Unió Europea, de 20/05/2003, L 124/36; i en el mateix sentit, cal estar als drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions establerts a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada en el principi de



conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denuncia dins del termini previst per a això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renúncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixen ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia.

Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta correctament notificat l'inici de les actuacions arbitrals a la part reclamada en data (...); havent presentat escrit d'al·legacions, de data (...), i havent manifestat que ha realitzat diferents abonaments i per diferents imports, així com que la part reclamant no té cap servei actiu amb la part reclamada.

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

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

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

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

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

VI. 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.

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

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que l'oferta comercial objecte de controvèrsia, va ser formulada de manera presencial davant d'un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, així com que els múltiples errors de facturació de la part reclamada estan relacionats amb dos contractes diferents, els serveis del domicili de la part reclamant i els serveis de fibra i Internet en la seva activitat en la gestió d'un bar de la part reclamant, motiu que ha estat objecte de la qüestió prèvia d'aquest laude.

En aquest sentit, i respecte al dos contractes objecte de la present controvèrsia, no consta aportat per la part reclamada, cap contracte signat ni còpia de la gravació de veu dels mateixos, havent qüestionat la part reclamada la quota sol·licitada, i havent manifestat en el seu escrit de data (...), que no tenen constància de cap oferta comercial realitzada en el mes (...).

L'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, podent el consumidor exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

En aquest mateix sentit, i en relació a les regles específiques de la forma dels contractes celebrats per telèfon, s'ha de tenir en compte allò establert a la Llei 3/2014, de 27 de març, que en un enfocament d'harmonització plena, ha procedit a modificar el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, a fi de traslladar al dret intern la Directiva 2011/83/UE; modificant la regulació general dels contractes a distància, establint regles específiques per a aquests contractes.

Es regulen a l'article 96.2 del TR, les condicions en relació amb les comunicacions telefòniques iniciades pel comerciant, modificació legislativa que ve a reforçar la necessitat del coneixement real de les clàusules contractuals que vincularà al consumidor quan declari la seva acceptació del contracte, i sempre sotmesa a la regla de la clàusula més beneficiosa. En cas de dubte sobre el sentit d'una clàusula prevaldrà la interpretació més favorable al consumidor –article 80 TR.

Respecte a les condicions generals, amb la derogació de l'article 5.4 de la Llei General de la Contractació, s'elimina l'excepció, i es torna a

la regla general, basada en la necessitat de firma convencional del consumidor, i que aquest rebí una còpia del contracte, de la proposta de contracte que va acceptar amb la seva firma; novetat que implica una elevació del nivell de protecció del consumidor. Per tant, fins i tot als contractes subscrits per telèfon, i malgrat la dificultat que això comporta, s'exigeix el compliment de l'accessibilitat, la qual cosa implica que es permeti al consumidor el coneixement previ a la celebració del contracte sobre la seva existència i contingut. Aquesta qüestió s'ha de posar en relació amb l'article 8.6 de la Directiva, que s'ha traslladat en el Dret intern mitjançant l'article 98.8 del TR.

En aquest sentit, i respecte a la prova practicada en les presents actuacions arbitrals, la part reclamant ha sol·licitat a la part reclamada l'aportació del contracte de l'oferta comercial realitzada davant del seu distribuïdor autoritzat, que no ha estat aportat, fet que s'ha de posar en relació amb allò manifestat per la part reclamada en el seu escrit de data (...), i les manifestacions que s'hi contenen; manifestació de la part reclamada que s'ha de posar en relació amb l'establert a l'article 98.6 del TR i el compliment del requisit d'accessibilitat i transparència de les clàusules contractuals, que només es garanteix mitjançant oferta per escrit o mitjançant la conservació de la mateixa en suport durador.

Després de l'oferta comercial i posteriorment a haver obtingut l'acceptació del consumidor, l'empresari ha d'enviar-li l'oferta per escrit o en suport durador, no constant en les presents actuacions arbitrals la seva existència, de conformitat a allò manifestat per la part reclamada en els seus escrits; havent de deixar-se constància que en l'escrit inicial de la part reclamant de (...), es sol·licita l'aportació dels contractes, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal inter-

pretar i integrar el contingut de la informació facilitada a la part reclamant, 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; actuacions que cal interpretar i integrar de conformitat a allò establert a l'article 50 del Codi de Comerç, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret a la devolució en concepte de cobraments indeguts, la quantitat de 545,64€; així com que la part reclamada no 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.

VIII. De la petició d'indemnització per danys morals derivats de l'incompliment contractual.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En les actuacions de les presents actuacions arbitrals, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, així com per haver de reclamar la devolució d'unes quantitats per la part reclamant, per uns serveis no prestats.

En aquest sentit, a l'escrit inicial de la part reclamada, de data (...), manifesta que no els hi consta cap oferta comercial, però manifesta que ha realitzat diferents abonaments per errors en la facturació, així com un abonament de 100€, amb referència als càrrecs per retard en pagament; manifestacions de la part reclamada



que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que es tractava de dos contractes independents, havent efectuat la part reclamada càrrecs en comptes bancaris sense autorització, així com haver efectuat talls dels serveis, efectuats sense cap justificació, situació que li va generar neguit i preocupació, tant en l'àmbit personal com el professional, afegint la manca d'atenció de la part reclamada a les múltiples incidències iniciades, sense obtenir cap resposta; inclús fins al punt d'haver de sol·licitar la devolució de pagaments realitzats per serveis no prestats.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats de uns en relació als altres, i a la inversa, considerant-se que l'exercici d'aquesta pretensió reconvençional de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de comerç.

Això obliga a la part reclamada a indemnitzar la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos tals danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 600€.

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 1.145,64€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 1.145,64€, en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

Es tenen per efectuats els abonaments de la part reclamada.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

## LAUDE 294/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va formalitzar un contracte de compravenda d'un vestit, amb la part reclamada, que va ser adquirit de manera expressa, per assistir a un casament, que no es va poder celebrar amb motiu de la pandèmia de la COVID-19. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import íntegre entregat de 250€. La part reclamada manifesta que accepta els fets manifestats per la part reclamant, en el primer i segon paràgraf de la seva exposició, afegint que està en possessió del vestit objecte de les presents actuacions arbitrals, així com que no ha sol·licitat el perfeccionament del contracte. La part reclamada sol·licita s'acordi la rescissió del contracte de compravenda subscrit, previ lliurament a la part reclamant d'un val de compra per import de 250€.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va formalitzar un contracte de compravenda d'un vestit, amb la part reclamada, que va ser adquirit de manera expressa, per assistir a un casament, que no es va poder celebrar amb motiu de la pandèmia COVID-19.

També manifesta que amb la millor voluntat de causar el menor perjudici possible a la part reclamada, inicialment per mitjà telefònic, i posteriorment per correu electrònic, va oferir, i la part reclamada va acceptar, la seva autorització per posar a la venda el vestit objecte de la present controvèrsia, així com haver manifestat de manera expressa el fet de no tenir interès en el vestit, del qual havia lliurat a compte la quantitat de 250€.

La part reclamant també manifesta que en un primer moment es va arribar a l'acord amb la part reclamada, per mitjà telefònic, de la devolució d'aquest import, però que després va rebre un correu electrònic on es va canviar aquest criteri de la devolució en efectiu, canviant-se l'ofertament inicial de devolució per l'ofertament d'un val de compra.

També manifesta que va notificar a la part reclamada la rescissió del contracte en aplicació del Reial Decret-Llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19, i allò regulat respecte al dret de resolució de determinats contractes sense penalització per part dels consumidors i usuaris, afegint que en aquesta notificació va posar de manifest àmpliament els incompliments contractuals incorreguts per part de la firma reclamada.

La part reclamant aporta còpia del contracte, còpia de correus electrònics i còpia de la carta certificada, enviada per la lletrada de la part reclamant a la part reclamada, de data (...).

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import íntegre entregat de 250€.

La part reclamada manifesta que accepta els fets manifestats per la part reclamant, en el primer i segon paràgraf de la seva exposició, afegint que de conformitat al contracte de compravenda subscrit, concretament en el seu apartat F, anul·lacions i/o devolucions, s'especifica que les peces a mida no podran ser tornades ni seran reemborsades.

També manifesta que la part reclamant efectivament va fer la reclamació telefònica, informant a la consumidora que tenia a la seva disposició el val acordat de 250€, així com que es reitera en el seu ofertament de lliurar el val de 250€ concertat, no entenen la postura de la part re-



clamant de sol·licitar la devolució de la paga i senyal per la compra del vestit.

La part reclamada manifesta que està en possessió del vestit objecte de les presents actuacions arbitral, així com que aquest ha estat pagat en la seva totalitat al seu proveïdor, considerant que es tracta d'un contracte de compravenda, del qual la part reclamada no ha sol·licitat el seu perfeccionament en cap moment, afegint que malgrat la situació econòmica actual, i amb l'esperit de complir amb el seu compromís de professionalitat posat en qüestió per la reclamant, han accedit de forma excepcional al lliurament del val per l'import rebut.

La part reclamada sol·licita s'acordi la rescissió del contracte de compravenda subscrit, previ lliurament a la part reclamant d'un val de compra per import de 250€.

## AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.50 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i amb l'absència de la part reclamada, que ha estat correctament notificada de la present audiència.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en les seves al·legacions i prova documental aportada, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les mateixes.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la seva pretensió és la devolució dels 250€ abonats, afegint que en un primer moment es va arribar a l'acord amb la part reclamada, per mitjà telefònic, de la devolució d'aquest import, però que després va rebre un correu electrònic on es va canviar aquest criteri de la devolució en efectiu, canviant-se l'oferiment inicial de devolució per l'oferiment d'un val de compra; atès que va sol·licitar a la part reclamada que l'acceptació de la devolució dels 250€ es formalitzés per escrit, i que havien passat 15 dies sense tenir cap notícia.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no ha tingut cap contacte amb la part reclamada, que la seva advocada sí que es va posar en contacte amb l'establiment, així com que desconeix si la part reclamada ha venut el vestit objecte de la present controvèrsia a un altre consumidor; afegint que no té cap interès en realitzar una compra en l'establiment de la part reclamada, i fent menció al contracte aportat amb número (...), de data (...), on manifesta que la part reclamada va fer constar "cash", atès el pagament efectuat en efectiu.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-

CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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, que ha estat correctament notificada de la present audiència.

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

## FONAMENTS

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

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

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga

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

En aquest sentit, i de conformitat a la Disposició adicional primera del Reial Decret Llei de 15/2020, de 21 d'abril, de Mesures urgents complementàries per donar suport a l'economia i l'ocupació, es modifica l'apartat 1 de l'article 36, del Reial Decret-Llei 8/2020, de 17 de març, de mesures urgents extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del COVID-19, i del Reial Decret-Llei 11/2020, de 31 de març, pel que s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front al COVID-19, que estableix que si com a conseqüència de les mesures adoptades durant la vigència de l'estat d'alarma els contractes subscrits pels consumidors i usuaris, ja sigui de compravenda de béns o de prestació de serveis, inclosos els de tracte successiu, resultessin d'impossible compliment, el consumidor i usuari tindrà dret a resoldre el contracte durant un termini de 14 dies des de la impossible execució del mateix.

La pretensió de resolució sol podrà ser estimada quan no es pugui obtenir de la proposta o propostes de revisió ofertes per cadascuna de les parts, sobre la base de la bona fe, una solució que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte.

Les propostes de revisió podran incloure, entre d'altres, l'oferiment de bons o vals substitutoris al reembors.

A aquests efectes, s'entendrà que no es pot obtenir proposta de revisió que restauri la reciprocitat d'interessos del contracte quan hagi transcorregut un període de 60 dies des de la



sol·licitud de resolució contractual per part del consumidor o usuari sense que hi hagi acord entre les parts sobre la proposta de revisió.

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

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

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

En les presents actuacions arbitral, no és un fet controvertit, que el vestit objecte de controvèrsia està en possessió de la part reclamada, si bé, la part reclamant va atorgar la seva autorització per posar a la venda el vestit objecte de la present controvèrsia, fet no negat per la part reclamada, i que cal posar en relació a les seves manifestacions, en el sentit que no ha sol·licitat a la part reclamant el perfeccionament del contracte de compravenda en cap moment, així com la seva pretensió de lliurar a la part reclamant un val per l'import rebut; fets no controvertits que cal posar en relació a que l'Òrgan arbitral no ha pogut examinar la peça, essent l'examen visual de la peça controvertida un element també fo-

ramental per resoldre la present controvèrsia, i sense tenir coneixement si el vestit ha estat venut a un altre client de la part reclamada.

També consta acreditat en les presents actuacions arbitral, fet reconegut per la part reclamada, que la part reclamant ha abonat 250€, en concepte de paga i senyal del contracte de compravenda realitzat; considerant aquest Òrgan arbitral, que atesa la pretensió de les dues parts processals de donar per rescindit el contracte, la pretensió de la part reclamant ha de ser estimada; i havent-se sol·licitat per les dues parts la rescissió del el contracte, de conformitat a allò establert a l'article 1303 i següents del Codi civil, la rescissió del contracte obliga a la restitució recíproca de les coses que hagin sigut matèria del contracte.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions realitzades per la part reclamant a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 250€.

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

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



## LAUDE 251/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que considera responsable del deteriorament sofert d'una jaqueta de pell a la tintoreria reclamada. La part reclamant sol·licita el reintegrament del valor de la jaqueta, que quantifica en 500€. La part reclamada manifesta que accepta l'arbitratge proposat amb la finalitat d'arribar a un acord amb la part reclamant i finalitzar la present controvèrsia amb la part reclamant.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació donat que considera la part reclamada responsable del deteriorament sofert d'una jaqueta de pell que va deixar en custòdia de la tintoreria reclamada, per tal que es procedís a efectuar un servei de neteja.

També manifesta que era la primera neteja, que la havia adquirit feia pocs mesos i que estava poc utilitzada, afegint que li van lliurar d'un altre color, amb la cremallera pintada, amb taques de color diferent i que la pell presenta una altra textura; així com que no va ser advertit d'aquests possibles perjudicis en la peça.

La part reclamant aporta còpia de fotografies en color de la peça controvertida, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada. La part reclamant, en data (...), atenent el requeriment efectuat pel Col·legi Arbitral, aporta còpia de la factura d'adquisició de la peça, per import de 249€.

La part reclamant sol·licita el reintegrament del valor de la jaqueta, que quantifica en 500€.

La part reclamada, en data (...), manifesta mitjançant correu electrònic de la seva responsable (...), que accepta l'arbitratge proposat per aquest Junta Arbitral de Consum amb la finalitat d'arribar a un acord amb la part reclamant i finalitzar la present controvèrsia.

### AUDIÈNCIA

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i amb l'absència de la part reclamada; que ha presentat escrit sol·licitant l'ajornament de l'audiència, el dia anterior a la mateixa, mitjançant correu electrònic a les 21.44 hores, i que ha estat desestimada mitjançant notificació correctament efectuada.

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

La part reclamant manifesta que és ratifica en les seves al·legacions i pretensió, afegint que la jaqueta és de la seva dona.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra la jaqueta, de la que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant

la part compareixent explicacions de les incidències ocorregudes, que la jaqueta ha perdut el color original, mostra l'interior de les butxaques i l'etiqueta i també considera que ha variat la textura de la pell i el seu color, que els botons i la cremallera són bruts, que les costures han canviat.

També manifesta que la jaqueta va ser utilitzada en dues ocasions, que era nova i s'havia tacat amb crema solar, que només presentava una taca concreta i que per això es va portar a la tintoreria pel seu tractament, afegint que no li van demanar la seva autorització per fer una segona neteja.

Es dona per concloua l'audiència.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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. Qüestió prèvia. Petició d'ajornament de l'audiència de la part reclamada.

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

Quan una de les parts, sense al·legar causa suficient, segons el parer dels àrbitres, no comparegui a una audiència, els àrbitres podran continuar les actuacions i dictar laude amb fonament en les proves que disposin, facultat de l'òrgan arbitral, que pretén impedir que l'actitud d'una de les parts impedeixi a la contrària d'obtenir una resolució relativa a la controvèrsia plantejada.

Es tracta d'evitar que les possibles maniobres dilatòries de les parts no afectin al correcte esdevenir de l'arbitratge, i en gran manera, quan els àrbitres, pel mer fet d'haver acceptat la seva designació, 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 anterior de l'audiència, mitjançant correu electrònic de les 21.44 hores, nou senyalament de data de la vista, en base a un imprevist personal; i sense cap altre document o prova, llevat de les manifestacions que es contenen al seu escrit, que no acrediten en cap cas cap motivació suficient per ser valorada per aquest Col·legi arbitral, ni el fet que no sigui possible delegar en altra persona.

Petició extemporània.

La petició de suspensió, havent-se rebut, desestimada i notificat la seva improcedència, s'ha realitzat en data (...), atès que la notificació a l'audiència es va realitzar en data (...), rebuda per la mateixa part reclamada, a les 09.29 hores, no aportant-se cap document justificatiu.

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

En aquest sentit, i atès l'objecte de la present controvèrsia arbitral, l'examen visual de la peça objecte de controvèrsia, és decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, i l'Òrgan arbitral ha pogut determinar que la peça objecte de controvèrsia, està en possessió de la part reclamant, part que ha comparegut a l'acte de l'audiència, el que permet realitzar l'examen visual de la peça controvertida.

II. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços

la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

En les presents actuacions arbitral, les dues parts han pogut desplegar els mateixos mitjans de defensa, oferint a ambdues les mateixes oportunitats o el mateix tracte en el moment d'al·legar i provar; havent-se donat trasllat a la part reclamada, en dues ocasions, de les al·legacions i prova aportada per la part reclamant, aportada a requeriment del Col·legi Arbitral, en l'acte de l'audiència, sense que la part reclamada n'hagi efectuat cap al·legació, però que ha permès que les dues parts puguin actuar en forma contradictòria, i utilitzar els seus mitjans de defensa.

IV. La legislació preveu que pot ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no eximeix que, de conformitat al prin-



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

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves, essent l'examen visual de la peça objecte de controvèrsia, decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, i l'Òrgan arbitral ha pogut determinar quin és el dany concret que la part reclamant atribueix al procés de rentat i posterior planxat.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que la peça ha tingut una pèrdua estètica respecte al seu estat original, però que no ha estat deteriorada, essent l'únic fet controvertit si el deteriorament de la peça ha estat degut a la actuació de la part reclamada, que aquesta no admet, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant a l'acte de l'audiència, en el sentit que s'havia tacat amb crema solar, i que l'Òrgan arbitral ha pogut examinar la peça, essent l'examen visual de la peça decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria, determinant que el dany concret consisteix en un deteriorament estètic parcial de la peça, que no la fa inutilitzable, deteriorament que s'atribueix al primer procés de rentat, però que s'ha solucionat amb diligència en el segon procés de rentat.

També consta acreditat en les presents actuacions arbitrals, que la part reclamant, previ requeriment del Col·legi Arbitral, ha aportat prova suficient de l'adquisició inicial, del preu satisfet

i de l'antiguitat de la peça; tot i així, a l'hora de compensar a la part reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, atès que, com s'ha dit, l'establiment indemnitzarà el valor de la peça, segons factura, i tenint en compte la seva depreciació atesa la seva antiguitat i utilitat, i per tant, la quantitat que es reconeix és el 20% del preu d'adquisició, així com la devolució del import del servei.

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

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** parcialment la reclamació formulada en el sentit que la part reclamada indemnitzarà a la part reclamant amb la quantitat total i per tots els conceptes de 101,30€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini màxim dels vint dies hàbils següents al lliurament de la americana a la part reclamada.

## LAUDE 133/2021

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va cancel·lar uns bitllets amb destinació a (...) per una vaga anunciada a (...) i que per aquest motiu va tenir uns perjudicis econòmics en perdre l'import d'uns altres bitllets de tren amb els que enllaçava. Sol·licita que la reclamada l'indemnitzi amb l'import dels bitllets que no va poder utilitzar ni canviar. La part reclamada manifesta que ja va retornar l'import íntegre dels bitllets cancel·lats i que queda exempt de més responsabilitat, quan la causa es per circumstàncies alienes.

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

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant en el seu escrit de data (...) manifesta que va comprar uns bitllets a la reclamada del trajecte (...) pel (...) i que, tres dies abans, la part reclamada els va cancel·lar al·legant una vaga prevista per aquells dies a (...).

Exposa el reclamant que aquest fet li va causar uns perjudicis econòmics en perdre l'import d'una altres bitllets de la companyia (...) de trajecte (...), que enllaçaven amb els cancel·lats per la reclamada i que no va poder canviar.

Per l'exposat reclama no només la devolució de l'import dels bitllets anul·lats sinó els danys i perjudicis soferts i que valora en el preu dels bitllets del trajecte amb el que enllaçava i que no va poder realitzar.

La part reclamada, en data (...), manifesta que la incidència va estar motivada per la vaga nacional interprofessional a (...) els mesos de (...) i que, per aquest motiu, van ser suprimits els

trens internacionals amb origen a (...) i destinació (...), així com aquells amb origen a (...) i destinació a estacions de (...), sense mitjans alternatius. Al·lega que aquest fet va ser comunicat directament als viatgers afectats, a la web de la reclamada i mitjançant nota de premsa.

Manifesta la reclamada que la part reclamant, en data (...), va rebre la devolució íntegra de l'import dels bitllets de 178€ en total atès que les circumstàncies de la vaga no permetien oferir cap viatge alternatiu en aquella data.

Al·lega la part reclamada que la normativa aplicable estableix que, en cas de supressió, retard o enllaços perduts, el transportista quedarà exempt de responsabilitat, quan la causa sigui per circumstàncies alienes i que, per tant, la part reclamant hauria d'haver adreçat la reclamació contra l'operadora ferroviària (...), a través del Centre Europeu del Consumidor, tenint en compte que els usuaris d'aquesta també varen resultar afectats per la vaga i haurien d'oferir alguna mesura comercial o de postvenda.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que en cap moment la reclamada li va informar que hagués de fer la reclamació a Eurostars a través del Centre Europeu del Consumidor.

La part reclamada, en data (...), amb motiu de la citació a l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions anteriors.

### AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 11:00 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es



podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3<sup>a</sup>, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de prote-

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

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

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

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

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissi-

bilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, ha quedat acreditada l'existència de la vaga nacional interprofessional a (...), com a fet causant de la cancel·lació dels bitllets de tren adquirits per la part reclamant i per tant com a motiu no imputable a la part reclamada. En aquest sentit, la part reclamada va actuar correctament en notificar la cancel·lació, amb devolució immediata del total import dels bitllets atès que la vaga no permetia donar cap alternativa de trasllat en aquelles dates.

Respecte a la indemnització sol·licitada per la part reclamant, en equitat, l'òrgan arbitral considera que s'ha de desestimar en tant que l'operadora (...), afectada també per la vaga, hauria d'haver retornat l'import dels bitllets a la part reclamant i es contra aquesta que s'ha de reclamar aquest import. No resulta, per tant, un perjudici indemnitzable per la cancel·lació dels bitllets, a més, tenint en compte que la part reclamada no podia evitar ni obviar les conseqüències de la vaga a (...).

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

## RESOLUCIO ARBITRAL

---

**DESESTIMAR** la reclamació pels motius exposats.

JACCB



ALTRA  
INFORMACIÓ







### He tingut un problema... Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona directament o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui contra un empresari, botiguer o professional.

### On puc anar a reclamar?

A la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, Ronda Sant Pau, 43-45, 2a planta.

### Quina documentació necessito per fer una sol·licitud d'arbitratge?

La Junta Arbitral de Consum disposa d'un model de sol·licitud d'arbitratge. No obstant pot presentar també un escrit breu en que plantegi la controvèrsia sorgida entre les parts i adjunti tota la documentació que es refereixi al tema.

### Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge de consum, que presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, mitjançant els diferents òrgans arbitral, que actuen amb total imparcialitat i respectant els principis d'audiència, contradicció i igualtat entre les parts.

### És gratuït interposar una sol·licitud d'arbitratge?

Sí, és gratuïta per a ambdues parts.

### Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?

La resposta va en funció del temps en què l'empresa triga en contestar. Ara bé, el termini que estableix la normativa aplicable és de quinze dies hàbils des de la recepció de la resolució d'admissió de la sol·licitud d'arbitratge. Un cop transcorregut aquest període de temps, si no ha contestat, la Junta Arbitral fa gestions directament encaminades a obtenir una resposta en un sentit o altre.

### Necessito un advocat per interposar la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta?

No necessita un lletrat.

**Necessito un advocat per comparèixer a la vista una vegada l'empresa reclamada ha acceptat l'arbitratge?**

Tampoc necessita un lletrat. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

**No puc comparèixer a la vista. Què puc fer?**

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista per una causa que es pugui justificar com malaltia, senyalaments a judici, viatges, s'haurà de justificar documentalment i l'òrgan arbitral resoldrà si es suspèn o no la vista convocada. Una altra possibilitat és que atorgui una autorització o representació a algun familiar o persona que consideri adient perquè la pugui representar.

**Quant de temps triga l'Òrgan Arbitral a dictar el laude?**

El termini per dictar el laude és de sis mesos des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. Aquest termini podrà ser ampliat per un període no superior a dos mesos.

**Què és un laude arbitral?**

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, essent d'obligat compliment per les dues parts i 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, hi cap acció d'anul·lació davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. Els motius pels quals es pot interposar aquesta acció són taxats en la Llei d'Arbitratge. El laude és executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

**Si l'altra part no compleix el laude, què puc fer?**

Ho ha de comunicar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, que farà un escrit recordatori amb l'obligació del compliment del laude dictat. En el cas que persisteixi en l'incompliment del laude, haurà d'instar la seva execució per via jurisdiccional davant el Jutjat de 1<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, 2a pl.  
08015 Barcelona  
Tel. 93 402 33 44  
junta-arbitral@bcn.cat  
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>



## HORARI

### Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.

Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00h\*.

\* Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia.

### 1 maig – 30 setembre

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

### Període de Nadal

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

### Agost

Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

## TRANSPORT



### Metro



Poble Sec, Paral·lel



Sant Antoni



### Autobusos

L-55, D 20, D 50, H 14, H16, V 11



**Tren-RENFE i FGC** (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya)  
Pl. Catalunya



### Bicing

Estacions 113, 148, 129, 86

## 14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

AIGÜES

ASSESSORIA

ELECTRICITAT

ELECTRODOMÈSTICS

ELECTRÒNICA

ENSENYAMENT

HABITATGE

LLEURE

MOBLES

OBRES

ORTOPÈDIA

REPARACIÓ DE BICICLETES

SERVEIS POSTALS

TALLERS I REPARACIÓ D'AUTOMÒBILS

TELEFONIA

TÈXTEL

TINTORERIES

TRANSPORT

VENDA DIRECTA

VIATGES



### **ALCALDIA**

Ada Colau Ballano

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

Montserrat Ballarín Espuña

### **GERÈNCIA MUNICIPAL GERÈNCIA D'ÀREA D'ECONOMIA, RECURSOS I PROMOCIÓ ECONÒMICA**

Albert Dalmau Miranda

### **GERÈNCIA DE RECURSOS**

Agustí Abelaira Dapena

### **PRESIDENT JUNTA ARBITRAL**

Gaietà Sala i Prat

### **SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL**

José Luis Velasco Corderi

### **EQUIP HUMÀ**

Yolanda Lanau Gozalves

Roger Llopart Marrero

Ramon Pujades Clemente

Tània Ramírez Camps

Josep Romero Aznar

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcazar

## EDICIÓ

Ajuntament de Barcelona

Gerència d'Àrea d'Economia, Recursos i Promoció Econòmica

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

**[www.juntarbitral.bcn.cat](http://www.juntarbitral.bcn.cat)**

**[junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)**

MAQUETACIÓ

Direcció de Serveis Editorials

DIPÒSIT LEGAL

B-3.402-2022



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>