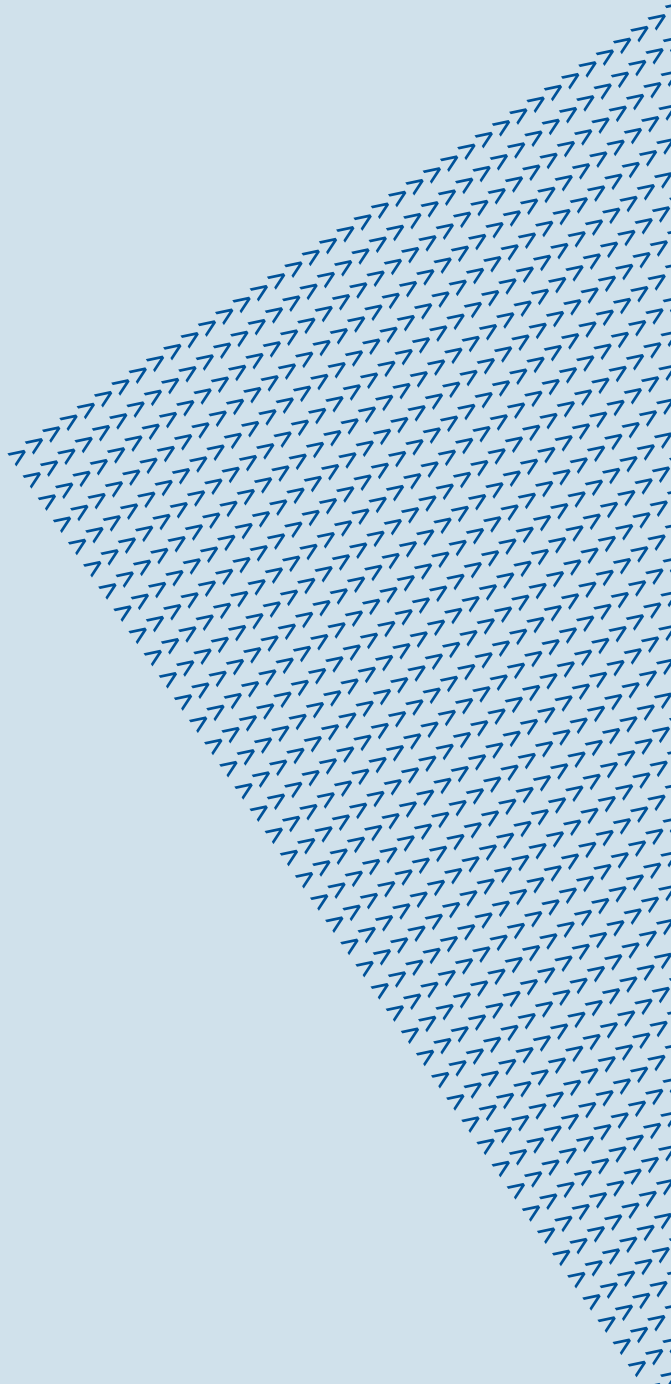




JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2022



Ajuntament
de Barcelona





JACB

PRESENTACIÓ I NORMATIVA



Un any més presentem la Memòria 2022 de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, per tal de donar a conèixer a la ciutadania l'activitat que realitza aquest òrgan municipal específic dins de l'estructura de l'Ajuntament de Barcelona. La Junta Arbitral de Consum té la finalitat d'administrar el sistema arbitral institucional de consum dins l'àmbit territorial del municipi de Barcelona.

La publicació d'aquesta Memòria permet també fer balanç dels objectius estratègics assolits, així com establir els nous reptes per als propers anys.

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona és un òrgan públic de resolució de conflictes en matèria de consum a través d'un procediment administratiu d'arbitratge que es caracteritza, entre d'altres aspectes, per ser gratuït i àgil. Ha esdevingut doncs, una eina molt útil pels consumidors, que poden gaudir d'una resolució ràpida i efectiva de les seves controvèrsies de consum, com també per a les empreses que s'adhereixen al sistema arbitral de consum o accepten voluntàriament l'arbitratge, ja que atorga als seus productes o serveis un distintiu de confiança i un valor afegit en vers els consumidors.

Tal i com acabem de destacar, l'agilitat és una de les característiques i un dels principals avantatges de la tramitació dels procediments arbitral. Per aquest motiu, des de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, s'ha incidit especialment durant aquest darrer mandat en reduir fins a un 50% la duració mitjana de la tramitació dels expedients, passant dels 180 dies a 90, i amb l'objectiu de reduir-ho encara més, fins a 60 dies en els propers anys.

Un altre dels reptes assolits en aquest mandat ha estat la millora en la transparència. En aquest sentit, les actuacions que s'han dut a terme han estat diverses, entre les quals destaquem la millora significativa en la motivació doctrinal dels laudes, la publicació de tots els laudes al portal BCNROC (Repositori de Coneixement Obert de l'Ajuntament de Barcelona) i la publicació de la memòria anual.

Un dels principals elements de transformació de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona de cara al proper mandat serà el desenvolupament i la tramitació de l'expedient electrònic, dins del marc de l'Administració electrònica. Per això, ja s'han començat a dur a terme algunes accions per tal d'adequar la Junta a aquesta nova realitat, identificant i validant els processos actuals, per tal d'adaptar les eines tecnològiques necessàries. Igualment, s'ha aprovat un nou cap de

secció d'incoació i tramitació. Queda pendent, en una segona fase, el desenvolupament d'anàlisis documentals, d'atenció ciutadana i de sistemes d'informació. Des del punt de vista organitzatiu i de personal, queda pendent aprovar un nou cap de secció d'actes, audiències i laudes.

Una de les fites assolides aquest any 2022 ha estat l'acreditació de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona com a entitat ADR (Resolució de conflictes en línia de la Unió Europea), així com un increment substancial en la subvenció que atorga el Ministeri de Consum. Aquests fets suposen una valoració, tant d'institucions estatals com d'europees, de la tasca que la Junta ha anat realitzant en l'administració del sistema arbitral de consum i, a la vegada, la doten de reconeixement institucional i mitjans econòmics per al desenvolupament i assoliment de nous objectius estratègics de futur.

Finalment, un altra aspecte rellevant sobre el qual s'ha incidit aquest any 2022 i que de ben segur ha de marcar el futur més immediat de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, és donar a conèixer l'entitat a través de diverses actuacions, com ara campanyes de difusió o la renovació de la seva pàgina web. Igualment, volem potenciar i desenvolupar la mediació com a mitjà de resolució de conflictes de consum i esdevenir un suport institucional públic administratiu per a altres arbitratges sectorials.

Calia remarcar doncs els esforços realitzats en aquest mandat municipal i senyalar els nous desafiaments marcats per al proper mandat, per tal de donar un nou impuls a la l'arbitratge institucional públic com una via eficaç per a la resolució de conflictes en matèria de consum, capaç de garantir celeritat, gratuïtat, imparcialitat i qualitat per a totes les parts implicades.

Montserrat Ballarín Espuña

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



PRESENTACIÓ I NORMATIVA

PRESENTACIÓ	5
1. CARTA MUNICIPAL DE BARCELONA	9
2. LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL, DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA	13
3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM	17
3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM ..	19
3.2. TIPUS D'ARBITRATGE	20
3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM	22
3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB	23
3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?	24
4. MEDIACIÓ	26
5. ADHESIÓ	29

DADES ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS	33
7. RECLAMACIONS PER SECTOR	35
8. EXPEDIENTS FINALITZATS	36
9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS	37
10. DADES ESTADÍSTIQUES AUDIÈNCIES	38
11. DADES ESTADÍSTIQUES LAUDES 2022	41

RECULL LAUDES 2022

ÍNDEX RECULL DE LAUDES	45
AIGÜES, 36/2022, 129/2022, 130/2022, 131 /2022	47
COMPARTICIÓ DE BICICLETES, 115/2022, 199 /2022.....	64
COMPRAVENDA DE VEHICLES, 264/2022	71
ELECTRODOMÈSTICS, 173/2022	76

ELECTRÒNICA, 116/2022, 267/2022, 268/2022	80
ENSENYAMENT, 163/2022, 164/2022, 253/2022, 254/2022, 255/2022, 256/2022, 257/2022	90
ESPECTACLES, 112/2022	128
INFORMÀTICA, 131/2022.....	131
LLOGUER DE VEHICLES, 265/2022.....	134
MOBLES, 128/2022	137
OBRES I REFORMES, 210/2022	140
ODONTOLOGIA, 127/2022	147
SERRALLERIA, 198/2022.....	153
SERVEIS POSTALS, 92/2022, 93/2022.....	156
SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT, 94/2022, 270/2022, 271/2022.....	164
TELEFONIA, 22/2022, 28/2022, 52/2022, 58/2022, 61/2022, 70/2022, 76/2022, 80/2022, 83/2022, 87/2022, 96/2022, 103/2022, 142/2022, 147/2022, 153/2022, 167/2022, 168/2022, 179/2022, 181/2022, 182/2022, 222/2022, 247/2022	180
TINTORERIES, 155/2022, 165/2022, 232/2022.....	271
TRANSPORT, 223/2022.....	280
VIATGES, 234/2022	283

ALTRA INFORMACIÓ

12. CENS D'EMPRESSES ADHERIDES	289
13. LLISTA D'ÀRBITRES ACREDITATS	290
14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE	291
15. PREGUNTES FREQUENTS	292
16. EQUIP HUMÀ	296
17. ON ESTEM	297



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

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

Marc normatiu

- a) Constitució espanyola. Article 51.
- b) Llei 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Article 123.
- c) Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.
- d) Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprovà el text refós de la Llei general de defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries en la seva redacció actual, amb especial menció de les modificacions introduïdes en la seva redacció per:
 - d.1). Reial decret llei 1/2021, de 19 de gener, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
 - d.2). Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
- e) Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.
- f) Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum.
- g) Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

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

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

- b) Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, Carta dels drets de l'usuari de serveis de comunicacions electròniques.
- c) Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, que regula les condicions relatives a la qualitat del servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.
- d) Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, que regula el procediment de resolució de reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadores de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client per les operadores.
- e) Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.
- f) Ordre IET/2733/2015, de 11 de desembre, que atribueix recursos públics de numeració als serveis de tarifació addicional prestats mitjançant trucades telefòniques i s'estableixen condicions per al seu ús.

Altres marcs normatius sectorials.

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

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

Novetats legislatives de l’any 2022

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

Projectes legislatius en tramitació parlamentària:


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

Altres marcs normatius sectorials.

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

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 econò-



mica, 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.

És 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

Serveis públics de consum:

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

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

d) Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.

e) Iniciar procediments sancionadors de consum.

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

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

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

2. Els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum. També ho poden fer respecte a les queixes

i reclamacions referents a establiments radicats en llur àmbit territorial. D'acord amb el principi de proximitat, és competent, en primer lloc, el servei públic de consum del municipi on estigui domiciliada la persona consumidora. Si al municipi no hi ha cap oficina, n'és competent l'oficina supramunicipal que correspongui i, si no n'hi ha, la d'àmbit de Catalunya.

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

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

5. La Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics

i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment del que estableix l'apartat 3.

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

Els serveis públics de consum que aconsegueixen 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

Definició:

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

ARTICLE 132-2. PRINCIPIS

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

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

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



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

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

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

ARTICLE 132-3. NATURALESA DELS ACORDS

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

Capítol II. Arbitratge.

ARTICLE 133-1. ARBITRATGE

Procedència de l'arbitratge:

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

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

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

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

ARTICLE 133-3. COMPOSICIÓ DEL COL·LEGI ARBITRAL

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

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

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

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

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

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

5. Les administracions públiques catalanes i, especialment, els serveis públics de consum han de fomentar i estimular que les empreses que atorguen

crèdits o préstecs hipotecaris sobre l'habitatge incloguin en les condicions generals o específiques l'adhesió a l'arbitratge de consum.

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

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

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



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 actui amb una finalitat empresarial o professional.

L'arbitratge de consum només resol controvèrsies derivades de relacions de consum, i la relació de consum es defineix pel seu origen contractual. Hi ha una sèrie de matèries excloses que no podran ser objecte d'arbitratge de consum 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.

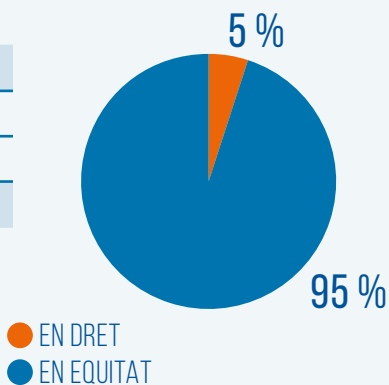
En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és més just per les parts segons les circumstàncies que concorrin.

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.

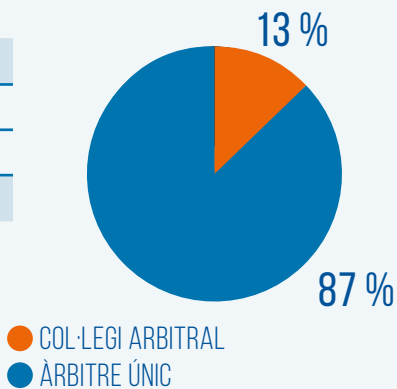
Laudes 2022 segons tipologia d'arbitratge

Tipus arbitratge	Núm. absoluts
En equitat	271
En dret	15
Total	286



Laudes 2022 segons òrgan que resol

Òrgan que resol	Núm. absoluts
Col·legi arbitral	37
Àrbitre únic	349
Total	286



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 laude arbitral.



EXECUTIU

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

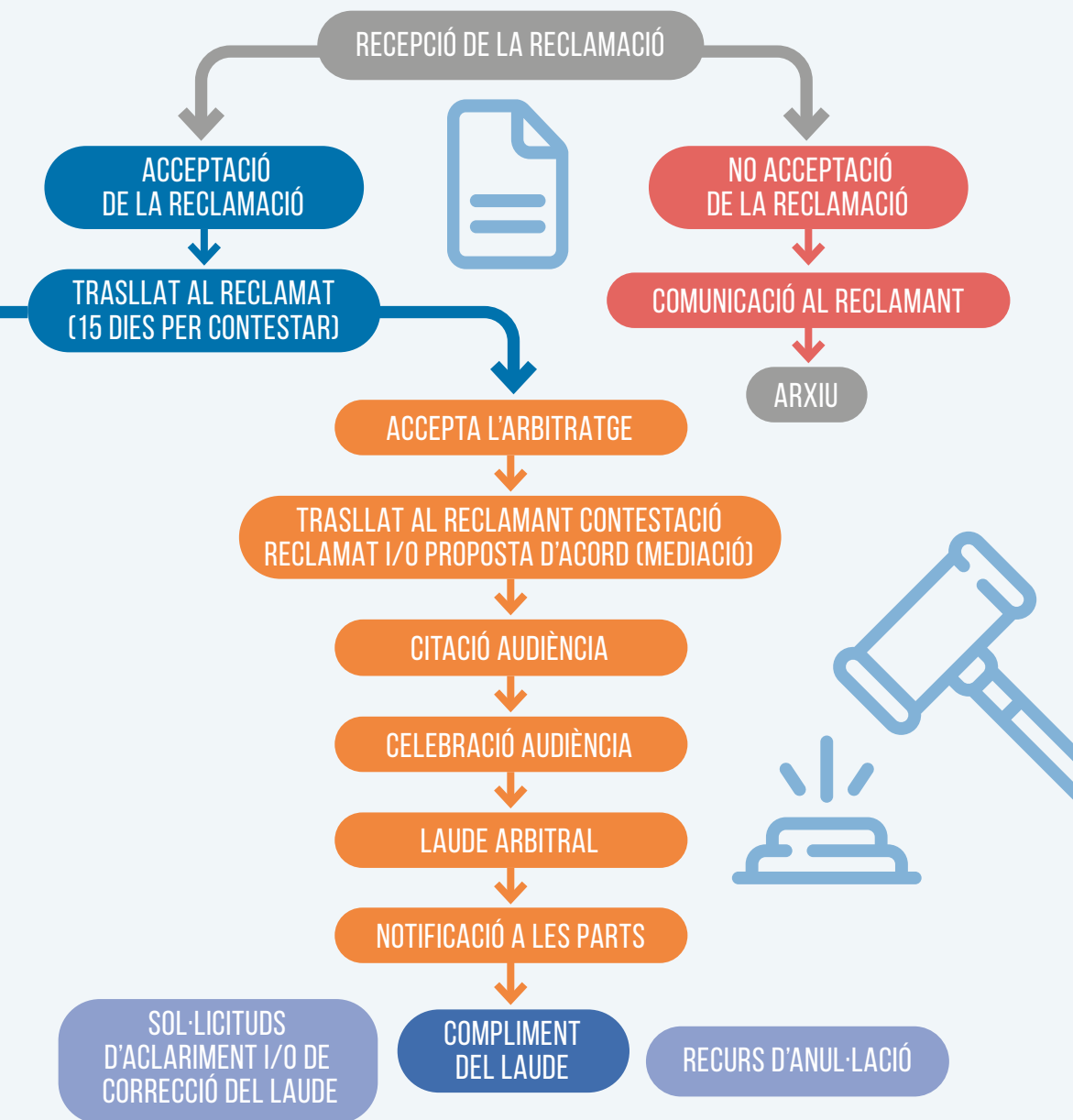
Així, si la persona consumidora o usuària veu que una empresa exhibeix en el seu establiment o en la seva publicitat el distintiu d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum sap que es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

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.

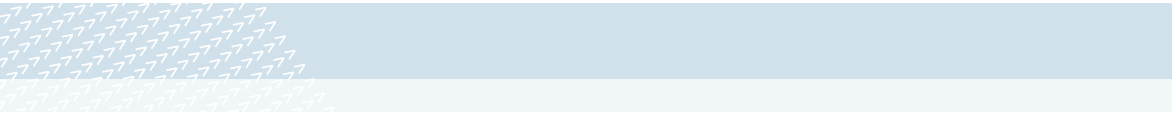
La mediació de la Junta Arbitral té caràcter voluntari, així com també el tenen l'adhesió i l'acceptació de l'arbitratge. Per tant, no es realitza mediació en cas que qualsevol de les parts hagi formulat una oposició expressa..

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 al·legacions, intercanviant els escrits. Aquest fet permet que, amb l'impuls de les fases del procediment, vagin fixant les respectives posicions, apropant-se a una posició comuna d'acord.

Com s'ha comentat, en ocasions, en el desenvolupament d'aquest procés, i en una 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 els establiments comercials.

Terminis

Es pot sol·licitar en qualsevol moment.

Taxes

No hi ha taxes associades a aquest tràmit.

Sol·licitud

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

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

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

Un distintiu de confiança

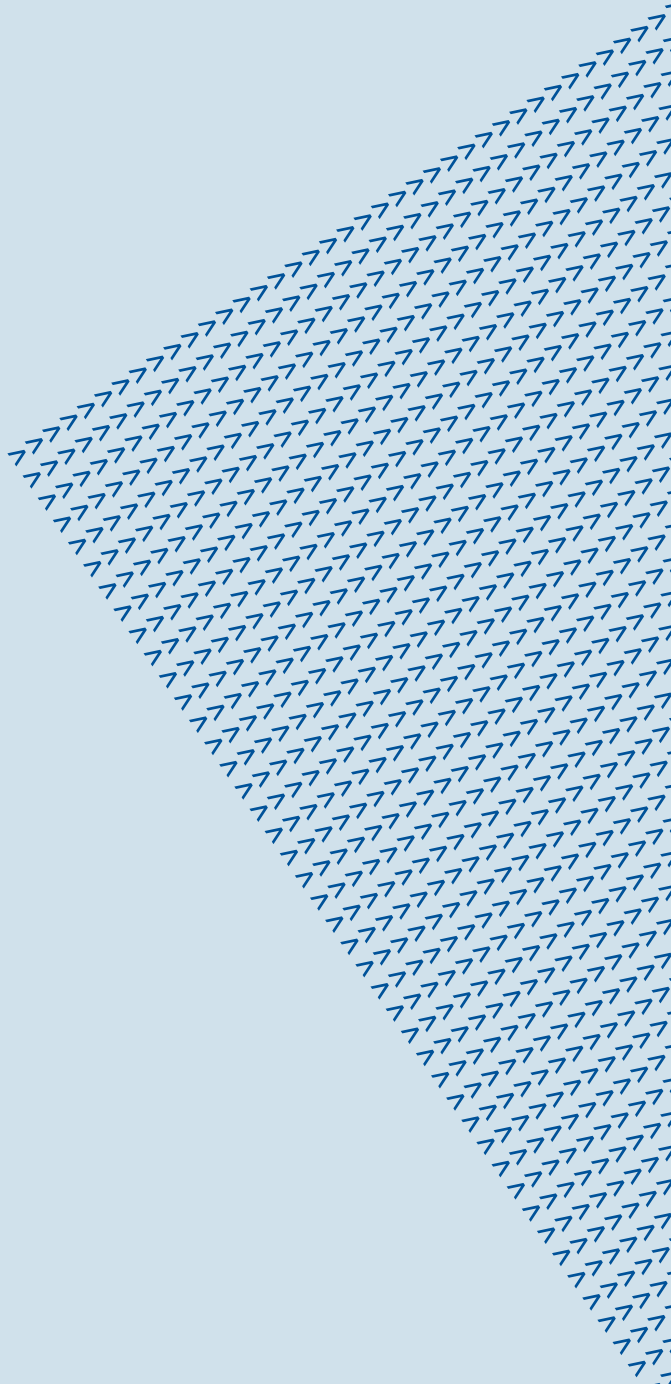
Si vostè, consumidor o usuari, veu que una empresa exhibeix aquest distintiu en el seu establiment o en la seva publicitat, es troba davant d'un proveïdor que li assegura poder resoldre qualsevol desacord.

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

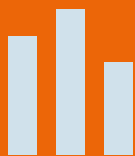


SECTORS AMB RECENTS ADHESIONS:

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



JACB

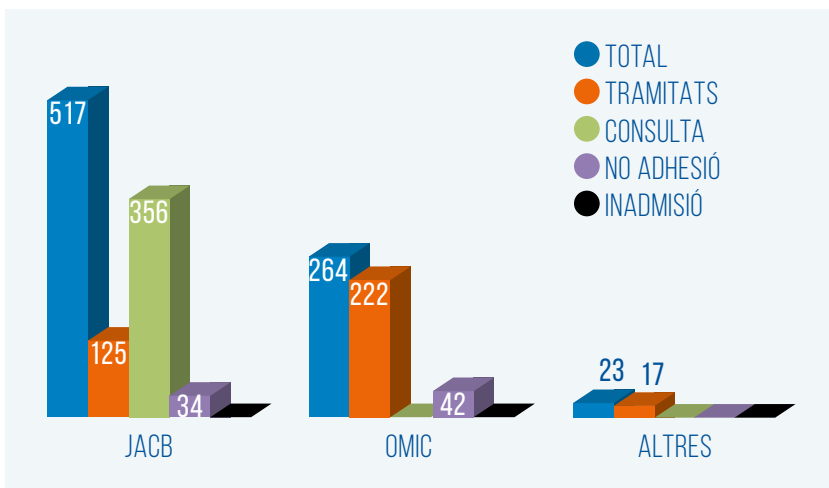
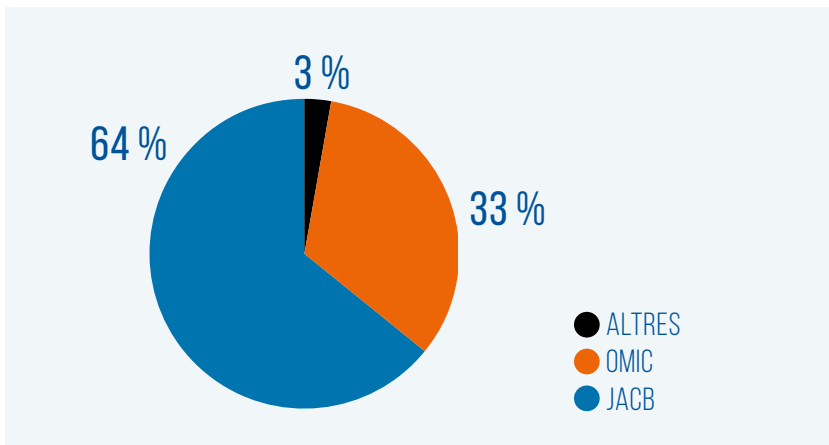


DADES
ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

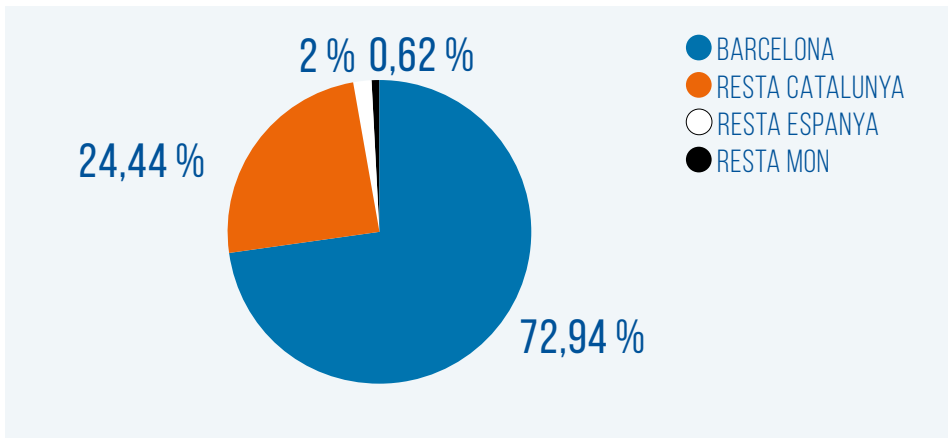


De les 801 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 264 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona, 515 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, ja sigui presencialment o via telemàtica, i, per últim, 22 han estat traslladades per altres Organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions o associacions de consumidors.



PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

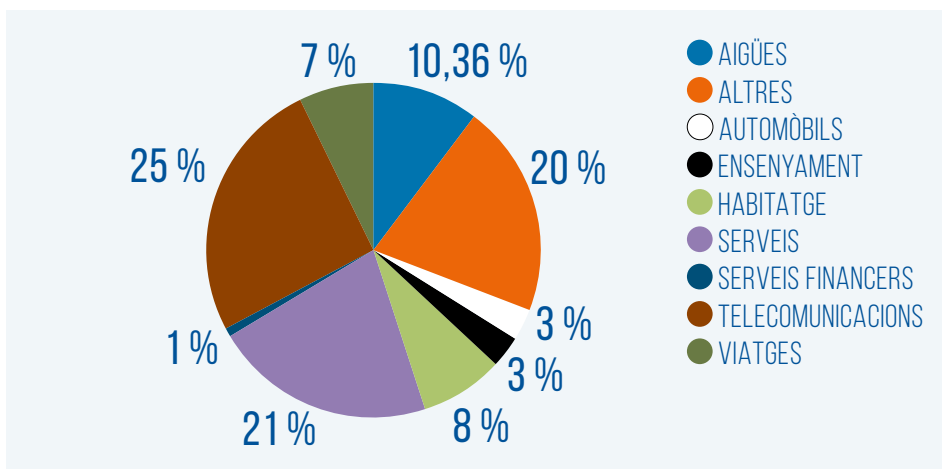
De les 804 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 587 reclamants són de la ciutat de Barcelona, 196 són de poblacions catalanes, 16 d'Espanya i 5 són de la resta del món.



7. RECLAMACIONS PER SECTOR

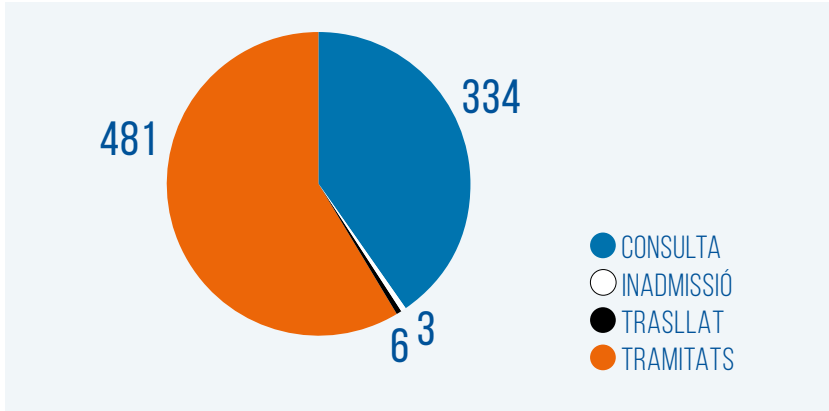


De les 801 reclamacions / consultes, 201 han versat sobre Telecomunicacions, 60 sobre viatges, 83 sobre subministraments d'aigua, 172 sobre serveis com llum, gas o serveis postals, 12 sobre serveis financers, 67 sobre habitatges, ja sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 21 sobre la compra-venda de vehicles o reparacions, 26 sobre ensenyament i 159 sobre altres temes com tintorereries, garatges, estètica, calçat, etc.

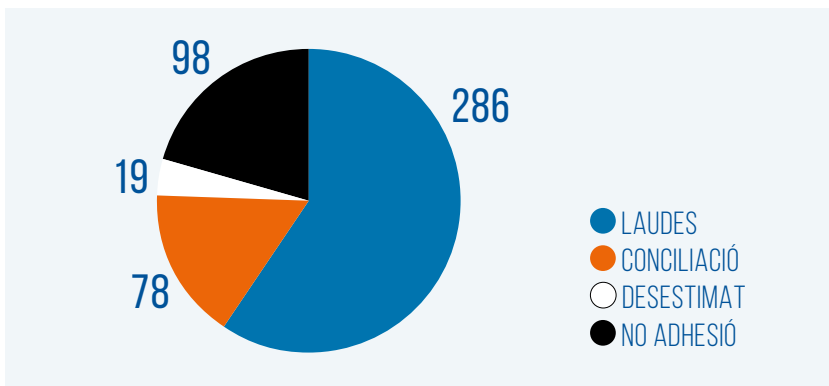


8. EXPEDIENTS FINALITZATS

Durant l'any 2022, s'han finalitzat un total de 824 reclamacions o consultes, de les quals 481 han estat tramitades a través d'arbitratge per part de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, 334 han correspost a consultes plantejades, en 6 casos s'ha donat trasllat a altres organismes i 3 han estat finalitzats per inadmissió.



Del total de 481 reclamacions tramitades per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, 286 han estat arxivats per laude, 98 per la no adhesió a l'arbitratge per part de les empreses reclamades, 78 per conciliació entre les parts i 19 per desistiment de la part reclamant.





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

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

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

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

Paral·lelament, a finals d'aquest 2022 la Junta Arbitral de Consum de Barcelona ha adoptat el servei e-NOTUM, que permet realitzar les notificacions dels actes administratius a través de mitjans electrònics amb totes les garanties jurídiques que estableix la normativa vigent en relació al desenvolupament i implementació de l'Administració electrònica.

Finalment, cal remarcar que la Junta Arbitral de Consum de Barcelona ha estat registrada en el 2022 com una entitat acreditada ADR de resolució de conflictes de consum en línia de la Comissió Europea.

10. DADES ESTADÍSTIQUES DE CITACIONS A TRÀMIT D'AUDIÈNCIA

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

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

RESUM DE LES AUDIÈNCIES

MESOS	ACORD PREVI	CELEBRADA	DESISTIMENT	TOTAL
GENER	2	21		23
FEBRER	2	42		44
MARÇ	1	48		49
ABRIL	1	33		34
MAIG		29	1	30
JUNY	1	18		19
JULIOL	1	10		11
SETEMBRE	1	22	2	25
OCTUBRE	2	24		27
NOVEMBRE	1	31		32
DESEMBRE		8		8
Total general	12	286	3	301



MATÈRIES	ACORD PREVI	CELEBRADA	DESISTIMENT	TOTAL
ENSENYAMENT		7		7
PIMECS	3	73		76
TELEFONIA	7	180	2	189
TINTORERIES		5	1	6
VARIS	2	20		22
(en blanc)				
SUBMINISTRAMENTS		1		1
Total general	12	286	3	301

MATÈRIES	COL-LEGI ARBITRAL	ARBITRE ÚNIC	TOTAL
ENSENYAMENT	7		7
PIMECS	6	70	76
TELEFONIA	17	172	189
TINTORERIES	6		6
VARIS	8	14	22
(en blanc)			
SUBMINISTRAMENTS		1	1
Total general	44	257	301

MESOS	COL·LEGI ARBITRAL	ARBITRE ÚNIC	TOTAL
GENER		23	23
FEBRER		44	44
MARÇ	7	42	49
ABRIL	5	29	34
MAIG	4	26	30
JUNY	4	15	19
JULIOL	2	9	11
SETEMBRE	4	21	25
OCTUBRE	2	24	26
NOVEMBRE	16	16	32
DESEMBRE		8	8
Total general	44	257	301

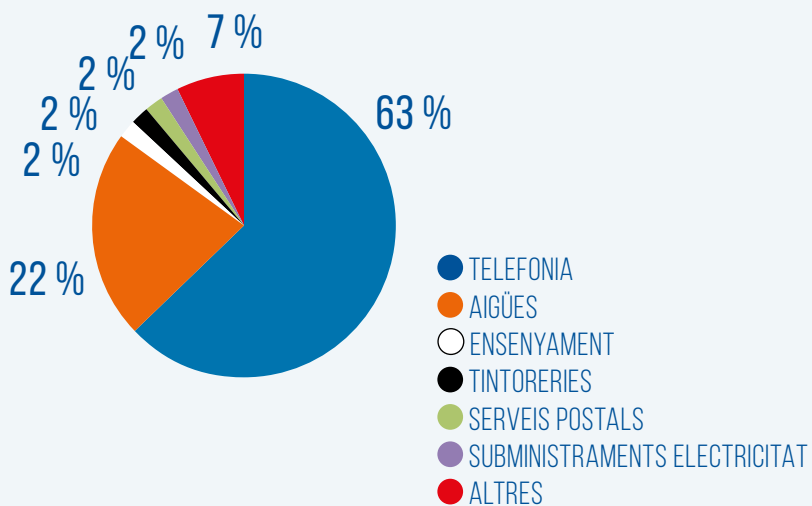
11. LAUDES ANY 2022



ÀRBITRE ÚNIC	249
COL-LEGI ARBITRAL	37
Total	286

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	182
DESESTIMATS	19
ESTIMATS EN PART	54
CONCILIATORIS	19
FINALITZACIÓ PROCÉS	12
Total	286

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	63
COMPARTICIÓ DE BICICLETES	2
COMPRAVENDA DE VEHICLES	1
ELECTRODOMÈSTICS	3
ELECTRÒNICA	3
ENSENYAMENT	7
ESPECTACLES	1
INFORMÀTICA	1
LLOGUER DE VEHICLES	1
MOBLES	1
OBRES I REFORMES	2
ODONTOLOGIA	1
SERRALLERIA	1
SERVEIS POSTALS	5
SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT	5
TELEFONIA	181
TINTORERIES	6
TRANSPORT	1
VIATGES	1
Total	286



JACB



RECUILL DE
LAUDES 2022



1.	AIGÜES	47
2.	COMPARTICIÓ DE BICICLETES	64
3.	COMPRAVENDA DE VEHICLES	71
4.	ELECTRODOMÈSTICS	76
5.	ELECTRÒNICA	80
6.	ENSENYAMENT	90
7.	ESPECTACLES	128
8.	INFORMÀTICA	131
9.	LLOGUER DE VEHICLES	134
10.	MOBLES	137
11.	OBRES I REFORMES	140
12.	ODONTOLOGIA	147
13.	SERRALLERIA	153
14.	SERVEIS POSTALS	156
15.	SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT	164
16.	TELEFONIA	180
17.	TINTORERIES	271
18.	TRANSPORT	280
19.	VIATGES	283

LAUDE 36/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que se li ha aplicat a les factures, des del (...), una tarifa per habitatge tipus "D" quan hauria de ser del tipus "C" i sol·licita l'abonament de la diferència de tarifa des de l'inici que valora en 835,77€. La part reclamada al·lega que ja ha realitzat les modificacions contractuals corresponents a la facturació a partir de la data de la verificació del tipus d'habitatge, 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 escrit de data (...), manifesta que la reclamada li estava aplicant des de l'inici del contracte al desembre del 2014, el tipus de habitatge D quan en realitat li corresponia la del tipus C, afectant als diversos conceptes de la facturació (impostos i cànon de servei) i reclama la devolució de 835,77€.

Afegeix que la reclamada no ha tramitat correctament les seves reclamacions i sol·licita també una disculpa pel tracte rebut.

La part reclamada, en data (...), manifesta que quan el reclamant es va donar d'alta del subministrament es va aplicar la quota de servei d'habitatge tipus D en funció de la informació que apareixia en els butlletins que els entrega l'instal·lador autoritzat de la finca.

Exposa la reclamada, que el (...) varen programar una inspecció presencial del subministrament per tal de verificar els punt d'aigua actuals de l'habitatge i donar solució a la reclamació però que, per les mesures de protecció davant la pandèmia, no es va poder realitzar.

Al·lega la reclamada que, de forma excepcional en data (...), van contactar telefònicament amb el reclamant per tal que els facilités els punts d'aigua de l'habitatge i es comprova que s'ha d'aplicar actualment la quota de servei de tipus C, modificant les condicions contractuals del reclamant.

En data (...), es notifica al reclamant el canvi de quota i que aquest s'aplicarà a partir de la propera facturació, no tenint efecte retroactiu. No obstant, han procedit a aplicar aquesta quota des de la data que el client va sol·licitar-ho, anul·lant les factures de data (...) i (...), realitzant els reintegraments corresponents.

Finalment, manifesta la reclamada que pel retràs en la resposta a la reclamació, procedeix una compensació de 12€ al reclamant en la seva pròxima factura i demana disculpes per les molèsties ocasionades.

El reclamant, en data (...) i (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i modifica la seva pretensió a 823,77€ atès que els 12€ pel retard ja els ha rebut de la reclamada.

En data (...) la reclamada, 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 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 convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, 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 a l'expedient el butlletí de la instal·lació interior per al subministrament d'aigua expedit per la empresa instal·ladora que va col·locar els comptador a la finca del carrer (...). En aquest butlletí es descriu el pis del reclamant, el (...), com de tipus D i és en virtut d'aquest document que la reclamada aplica la quota de servei que correspon a la seva facturació.

La part reclamant va sol·licitat la modificació de les condicions contractuals en data (...), i no va ser fins (...) que la reclamada va efectuar la verificació dels punts d'aigua, de forma telefònica, al·legant restriccions per la crisi sanitària COVID. Conscients del retard, la reclamada ha procedit a aplicar la quota tipus "C" des de la data que el client va sol·licitar-ho, anul·lant així les factures de data final (...) i (...), realitzant els reintegraments corresponents.

No obstant, a la vista de les al·legacions de les parts sobre les dilacions en tramitar la reclamació i fer les comprovacions pertinents, fet pel que la reclamada ha indemnitzat al reclamant amb 12€, en equitat, procedeix ampliar el termini de rectificació de les factures en el sentit d'aplicar la quota de tipus "C" des de l'any anterior a la data de sol·licitud del reclamant.

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 en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada rectificarà les factures, aplicant la quota d'habitatge tipus "C", des de l'any anterior a la data de sol·licitud del reclamant, que va ser el (...). L'import que resulti a favor de la part reclamant haurà de ser reintegrat, mitjançant transferència bancària al compte que consti als seus registres.

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i procedir a l'ingrés de la quantitat que resulti a favor del reclamant, en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral.

LAUDE 129/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que sense cap justificació ha rebut una facturació de la part reclamada per un import molt superior al seu consum habitual, afegint que considera el mateix injustificat per un consum de 4 persones. La part reclamant sol·licita un recàlcul de la facturació realitzada amb la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que s'ha efectuat la comprovació de l'equip de mesura, donant com a resultat que l'equip de mesura funciona correctament, considerant correcta la facturació emesa. La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuita no negligent.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que sense cap justificació ha rebut una facturació de la part reclamada per un import molt superior al seu consum habitual, afegint que considera el mateix injustificat per un consum de 4 persones.

També manifesta que el comptador i tota la instal·lació de l'habitatge és nou de (...), així com que totes les factures han estat abonades; afegint que la part reclamada ha canviat el comptador dues vegades en dos anys.

La part reclamant aporta còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de factures i còpia d'informe d'instal·lador,

La part reclamant sol·licita un recàlcul de la facturació realitzada amb la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada efectua explicació detallada dels períodes de facturació de la part reclamant i de les incidències iniciades amb el seu servei d'atenció al client, efectuant-se una comprovació de l'equip de mesura, donant com a resultat que l'equip de mesura funciona correctament i que la lectura facturada és correcta.

També posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, corresponen al receptor del servei, així com la normativa recollida a l'article 60 del mateix Reglament, respecte als comuns estimats i en els casos d'excessos de consums deguts a fuites, i la bonificació per fuites no negligents, efectuant explicació detallada de les diferents incidències i actuacions realitzades, afegint que en data (...), es va enviar a la part reclamant el resultat de les seves comprovacions, conforme no existeix inversió amb cap altre destí de la finca.

La part reclamada manifesta que considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament, afegint que l'excés de consum reclamat pot haver estat causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei o bé per un canvi d'hàbit, circumstància que es corrobora amb la normalització del consum als períodes posteriors.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de l'històric de consum dels darrers quatre anys, còpies de les comprovacions de l'equip de mesura i còpia del resultat de la inspecció del subministrament.

La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuga no negligent.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.20 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.

Compareix a l'audiència la part reclamant, i la part reclamada, que està representada per (...). També hi és present (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les respectives al·legacions i pretensions, manifestant la part reclamant que és el propietari de l'habitatge, així com que en el període de consum excessiu ell no era l'usuari, que n'era un arrendatari, afegint que el titular del contracte de subministrament d'aigua en la actualitat és el nou arrendatari, reiterant que la seva pretensió és que s'efectuï una nova facturació i el reintegrament de les quantitats abonades indegudament.

En aquest moment, i a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que accepta la pretensió realitzada per la part reclamant i manté l'oferiment realitzat d'aplicar la bonificació per fuga no negligent respecte a les sis factures objecte de controvèrsia.

Es dona per conclosa l'audiència.

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



FONAMENTS

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

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

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

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

V. 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, comunicacions postals, 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.

El servei públic de subministrament d'aigua apta per al consum humà i les competències municipals en matèria de control sanitari de l'aigua és un servei bàsic, un bé fonamental per a la vida de les persones i de les col·lectivitats, un element estratègic per al desenvolupament urbà i econòmic; tenint la gestió econòmica de l'aigua dos vessants ben diferenciats: el de l'estructura de les tarifes i el règim tarifari propis del servei d'abastament i la fiscalitat, amb taxes i tributs com el de sanejament, d'infraestructures hidràuliques i d'altres.

El règim jurídic del servei de subministrament domiciliari d'aigua apta per al consum humà es regula per la normativa sectorial específica, de conformitat al marc normatiu estatal i autonòmic, essent la seva norma reguladora, el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

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, a l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que accepta realitzar la bonificació per fuita no negligent respecte a les sis factures objecte de controvèrsia, oferiment que ha estat acceptat per la part reclamant, atès que es correspon a la seva pretensió.

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 a l'acord, i estimant la reclamació; en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada, l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent, respecte a les sis factures objecte de controvèrsia i que ha estat pagades per la part reclamant.

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 efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

neixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent, respecte a les sis factures objecte de controvèrsia.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit de recollir l'oferiment realitzat per la part reclamada, reco-



LAUDE 130/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha anat solucionant les diferents fuites d'aigua detectades en les seves instal·lacions, afegint que ha solucionat 6 fuites d'aigua prèvies, però que falta trobar la setena i última, mitjançant algun aparell localitzador de fuites aportat per la part reclamada, així com que no pot aixecar tota la casa per localitzar aquesta última fuga. La part reclamant sol·licita la condonació del deute i que la part reclamada localitzi la fuga dins de la seva propietat privada. La part reclamada posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, corresponen al receptor del servei, afegint que es va programar una inspecció de l'equip de mesura en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquest mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuga interior no localitzada a la instal·lació. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.060,84€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que des d'aproximadament el mes (...) ve rebent unes factures de consum d'aigua per imports molt superiors als pagaments habituals que aproximadament eren d'uns 45€, afegint que ha anat solucionant les diferents fugues detectades, que les canonades són noves i que altres veïns els ha passat aquesta situació singular.

També efectua explicació detallada de la ubicació de la finca (...), així com de la reforma integral realitzada recentment i la distància física del

seu comptador a l'immoble i la seva alçada, i els problemes de diferent pressió que se'n deriven, el que la obliga a tenir l'accés d'aigua tancat per evitar que les factures segueixin sent tant desorbitades.

La part reclamant manifesta que falta solucionar una última fuga, afegint que aquesta està en l'última de les quatre claus interiors que ha instal·lat per localitzar la seva procedència i que està al final del camí del jardí que comunica amb el primer pis de la casa, però que no sap per on passa la canonada, així com que no veu aigua o goteres, i que no pot aixecar tota la casa per localitzar aquesta última fuga.

També manifesta que la companyia d'assegurances que tenia contractada no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, al·legant que no volia fer front a més incidències per fugues dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa, reiterant que s'han solucionat 6 fuites prèvies, i que només falta trobar la setena i última, mitjançant algun aparell localitzador de fuites aportat per la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia d'avis d'intervenció de la part reclamada de data (...), còpia de correus electrònics, còpia de panell, còpia d'intervenció a domicili de la companyia d'assegurances girades a nom d'una societat mercantil, còpia de quatre intervencions de diferents professionals en localització de fuites d'aigua dins de la propietat privada de la part reclamada, girades les diferents actuacions a nom d'una societat mercantil, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de fotografies.

La part reclamant sol·licita una condonació del deute i que la part reclamada localitzi la fuga dins de la seva propietat privada.

La part reclamada efectua explicació detallada dels períodes de facturació de la part reclamant i de les incidències iniciades amb el seu servei d'atenció al client, afegint que aquest subministrament disposa de tecnologia MDM-Telemesura amb emissió diària de dades per radiofreqüència des de (...).

També posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, corresponen al receptor del servei realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir a les instal·lacions generals i particulars sota la seva responsabilitat, incloent el manteniment en perfecte estat dels desguassos de les seves instal·lacions generals i particulars per tal que pugui evacuar-se amb facilitat i sense danys l'aigua que pogués procedir de pèrdues accidentals, així com la normativa recollida a l'article 60 del mateix Reglament, respecte als consums estimats i en els casos d'excessos de consums deguts a fuites, i la bonificació per fuites no negligents.

La part reclamada manifesta que de manera excepcional es va acceptar efectuar la bonificació per fuita no negligent en tres factures, afegint que amb data (...) la part reclamant va manifestar la seva disconformitat amb les factures ja bonificades, i amb data (...) va notificar a la part reclamada que li consta que encara té una fuita activa a les seva instal·lació.

També manifesta que per donar resposta a la reclamació es va programar una inspecció de l'equip de mesura que es va efectuar el dia (...) en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquest mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuita interior no localitzada a la instal·lació.

La part reclamada manifesta que d'acord amb els resultats de les comprovacions considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i que aquest funciona correctament, afegint que respecte a l'excés de pressió, que com la part reclamant considera com a possible culpable i generador de les fuites que ha patit a la seva instal·lació interior, aporta informe tècnic realitzat a la zona i que demostra que els nivells de pressió es mantenen estables i amb valors normals.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de l'històric de consum dels darrers quatre anys, còpia de la inspecció causes excés, dades de telemesura i informe tècnic realitzat a la zona dels nivells de pressió.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.060,84€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.40 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.

Compareix a l'audiència la part reclamant, i la part reclamada, que està representada per (...). També hi és present (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les respectives al·legacions i pretensions, efectuant la part reclamant

exposició exhaustiva de les alegacions que es contenen a les actuacions arbitrals.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que les diferents actuacions realitzades per poder presentar documentació acreditativa davant la part reclamada que justifiqui la reparació de la fuga d'aigua interna van a nom d'una societat mercantil, atès que aquesta es la titular de la pòlissa d'assegurances, de la que n'és l'administradora única i amb domicili social a l'habitatge objecte de la present controvèrsia arbitral.

També manifesta que la companyia d'assegurances que tenia contractada, no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, alegant que no volia fer front a més incidències per fuites dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa.

La part reclamant manifesta que el problema és degut al desnivell en les canalitzacions, fent menció reiterada al contingut de l'avis d'intervenció realitzat per la part reclamada amb data (...) i les manifestacions que s'hi contenen, pressió a l'entrada comptador, afegint que el seu consum d'aigua es mínim, atès que (...), però que el seu consum es mínim, atès que per precaució, té sempre tancada la clau, llevat de realitzar les necessitats bàsiques, així com la distància que hi ha entre el comptador i la finca situat a diferents carrers, que la data de construcció de la casa (...), que es va urbanitzar la zona i es va ubicar el comptador a dalt per comoditat de l'empresa subministradora, així com que la casa unifamiliar aïllada va ser objecte d'una rehabilitació integral l'any (...).

La part reclamada manifesta que es tracta d'un problema d'unes instal·lacions molt antigues,

que es varen trencar les canonades en el seu recorregut des del comptador a la finca i aquest tram correspon a la instal·lació interior del propietari de la finca, afegint que les actuacions i mesuraments realitzats pels serveis tècnics de la part reclamada són correctes en el referent a les cotes i a les atmosferes, havent-se realitzat mesurament en diferents dies i horaris i la pressió analitzada es troba dins dels barems acceptables.

També manifesta que les fuites no es produeixen per pujades de pressió, afegint que no tenen presentada cap altra reclamació d'avaría en les finques de l'entorn de la part reclamant, afegint que si la part reclamant manifesta que ha de tancar la clau de pas és perquè es produeix una fuga d'aigua interior i que podria ser una fuga darrera d'una paret o que anés directament al desguàs.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no poden atendre la pretensió de la part reclamant, que la seva actuació està subjecta a allò establert al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, norma que no els permet realitzar serveis, encara que sigui a petició i amb el cost econòmic a càrrec de la part sol·licitant, atès que no els està permès realitzar cap intervenció dins de les instal·lacions de propietat privada, actuacions que la part reclamant ha de sol·licitar a una altra empresa, afegint que hi ha empreses especialitzades que tenen maquinària de localitzadors de fuites d'aigua.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que per poder efectuar-se un canvi d'ubicació física del comptador, s'ha de tramitar una sol·licitud d'instal·lació exterior amb modificació de la canonada i clau de la xarxa, i amb posterioritat un inspector fa informe i valoració del cost econòmic d'aquesta modificació,

valoració realitzada de conformitat al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, afegint que no hi ha un preu tipus, atès que cada casuística és molt diferent.

En aquest moment, l'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant, perquè, en el termini màxim de dos dies, presenti escrit de conclusions, indicant a la part reclamant, que no es considera pertinent, atès que no es coneix quina és la seva finalitat, que entri a l'acte de la audiència el seu gestor, que es troba present en les instal·lacions d'aquesta Junta Arbitral de Consum, però que aquest pot aportar qualsevol al·legació, manifestació, informe o dictamen pericial que consideri oportú, de manera conjunta amb l'escrit de conclusions sol·licitat.

Es dona per conclosa l'audiència.

En data (...), la part reclamant presenta escrit de conclusions amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per realitzades i reproduïdes. No consta aportada cap al·legació, manifestació, informe o dictamen pericial per part del gestor de la part reclamant.

En data (...), la part reclamada presenta escrit de conclusions amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per realitzades i reproduïdes.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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 amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

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

V. 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, comunicacions postals, 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 con-

tenen, 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.

El servei públic de subministrament d'aigua apta per al consum humà i les competències municipals en matèria de control sanitari de l'aigua és un servei bàsic, un bé fonamental per a la vida de les persones i de les col·lectivitats, un element estratègic per al desenvolupament urbà i econòmic; tenint la gestió econòmica de l'aigua dos vessants ben diferenciats: el de l'estructura de les tarifes i el règim tarifari propis del servei d'abastament i la fiscalitat, amb taxes i tributs com el de sanejament, d'infraestructures hidràuliques i d'altres.

El règim jurídic del servei de subministrament domiciliari d'aigua apta per al consum humà es regula per la normativa sectorial específica, de conformitat al marc normatiu estatal i autonòmic, essent la seva norma reguladora, el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

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

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

En les presents actuacions arbitrals no són fets controvertits que les fuites s'han produït dins de les instal·lacions privades de la part reclamant, havent manifestat la part reclamant a l'acte de l'audiència, que les diferents actuacions realitzades per poder presentar documentació acreditativa davant la part reclamada van a nom d'una societat mercantil, atès que aquesta és la titular de la pòlissa d'assegurances, així com que la companyia d'assegurances que tenia contractada, no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, al·legant que no volia fer front a més incidències per fuites dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa

Manifestacions de la part reclamant que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que no poden atendre la pretensió de la part reclamant, atès que la seva actuació està subjecta a allò establert al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, norma que no els permet realitzar serveis, encara que sigui a petició i amb el cost econòmic a càrrec de la part sol·licitant, atès que no els està permès realitzar cap intervenció dins de les instal·lacions de propietat privada, actuacions que la part reclamant ha de sol·licitar a una altra empresa, afegint que hi ha empreses especialitzades que tenen maquinària de localitzadors de fuites d'aigua.

En aquest mateix sentit, també posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, corresponen al receptor del servei realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir a les instal·lacions generals i particulars sota la seva responsabilitat, incloent el

manteniment en perfecte estat dels desguassos de les seves instal·lacions generals i particulars per tal que pugui evacuar-se l'aigua amb facilitat.

També manifesta que per donar resposta a la reclamació es va programar una inspecció de l'equip de mesura que es va efectuar el dia (...) en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquesta mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuita interior no localitzada a la instal·lació.

De conformitat a la modificació efectuada al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 28 de setembre de 2021 –Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 12-11-2021, i la incorporació de l'article 60 bis, es considera, a efectes d'aquest Reglament, que concorre negligència en l'ús de l'aigua en una situació d'excés de consum quan el receptor del servei no aplica les mesures correctores en el temps prudencial de 15 dies, des de la notificació de l'excés de consum per part de la Entitat subministradora, o actua de mala fe en el compliment de les obligacions establertes a l'article 14 d'aquest Reglament.

En aquest sentit, aquest Òrgan arbitral considera que la pretensió de la part reclamant consisteix en que la part reclamada condoni el deute pendent i que amb els seus mitjans empresarials localitzi la fuita d'aigua dins de la seva propietat privada no pot ser atesa, doncs la mateixa no està prevista en el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum de la part reclamada.

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 aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c), del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible per no constar aportats els elements indispensables per al coneixement del conflicte ni existeix conveni arbitral vàlid.

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

DEIXAR CONSTANCIA de l'oferiment realitzat per la part reclamada, i per si es d'interès de la part reclamant, de la possibilitat de poder realitzar el pagament en terminis de les factures que consten com a pendents de pagament dels anys (...) i que sumen un total de 3.060,84€ de deute.

LAUDE 131/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que sense cap justificació ha rebut una facturació de la part reclamada per un import molt superior al seu consum habitual, afegint que considera el mateix injustificat. La part reclamant sol·licita que realitzi una facturació de conformitat a la facturació habitual. La part reclamada manifesta que s'ha efectuat la comprovació de l'equip de mesura, donant com a resultat que l'equip de mesura funciona correctament, considerant correcta la facturació emesa. La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuita no negligent.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va estar 6 mesos absent del seu domicili, afegint que en aquestes situacions sempre tanca la clau general de l'aigua del seu domicili, efectuant explicació detallada de les actuacions realitzades arrel de les factures rebudes, quan el seu consum habitual rondava una factura d'uns 40€.

També manifesta que va avisar a la seva companyia d'assegurances, que va realitzar un informe conforme no hi havia fugues al seu domicili.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi manifesta que "per obtenir informació sobre la verificació oficial de l'equip de mesura pot dirigir-se al telèfon 012" –servei d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya; i còpia d'informe realitzat per instal·lador d'aigües autoritzat, amb data (...).

La part reclamant sol·licita una facturació de conformitat a la facturació habitual.

La part reclamada efectua explicació detallada dels períodes de facturació de la part reclamant i de les incidències iniciades amb el seu servei d'atenció al client, afegint que aquest subministrament disposa de tecnologia MDM-Telectura amb emissió diària de dades per radiofreqüència, així com que per tal de donar resposta a la reclamació es programa una comprovació de l'equip de mesura que es va efectuar el dia 8 de febrer, sent el resultat que aquest mesura correctament i es verifica que la lectura facturada és correcta, havent informat a la part reclamant que en cas de disconformitat amb aquesta verificació es podia sol·licitar la verificació oficial del seu equip de mesura.

També posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, corresponen al receptor del servei, així com la normativa recollida a l'article 60 del mateix Reglament, respecte als comuns estimats i en els casos d'excessos de consums deguts a fuites, i la bonificació per fuites no negligents, efectuant explicació detallada de les diferents incidències i actuacions realitzades, afegint que en data (...), es va enviar a la part reclamant el resultat de les seves comprovacions, conforme no existeix inversió amb cap altre destí de la finca.

La part reclamada manifesta que considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament, afegint que l'excés de consum reclamat pot haver estat causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei o bé per un canvi d'hàbit, afegint que aquesta circumstància es corrobora amb l'extracció de dades

de MDM-Telectura que indica una fuga interior entre (...).

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de l'històric de consum dels darrers quatre anys, còpia de revisió del equip de mesura, còpia del certificat de revisió del equip de mesura emprat per a la comprovació de l'equip de mesura de data (...) i còpia de les dades de telemesura.

La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuga no negligent, a les tres factures objecte de controvèrsia.

AUDIENCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 11.00 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'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.

Compareix a l'audiència la part reclamant, que ha estat assistida per la lletrada (...); i la part reclamada, que està representada per (...). També hi és present (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les respectives al·legacions i pretensions, manifestant la part reclamant que ha de realitzar una trucada telefònica a la seva filla.

Es suspèn l'audiència durant deu minuts, la lletrada de la part reclamant abandona la Sala

d'audiències, i un cop reincorporada, manifesta que, un cop parlat amb la filla de la part reclamant, no s'accepta l'ofertament de la part reclamada, essent la seva pretensió que es facturari de conformitat a l'històric de consums habituals dels 24 mesos anteriors, afegint que les factures estan pagades, llevat l'última de data (...) per import de 97,22€.

La lletrada de la part reclamant manifesta que aporta nova prova documental, consistent en informe realitzat per instal·lador autoritzat, amb data (...), afegint que en el mateix s'acredita que es revisa la xarxa de canonades del circuit, deixant la clau de pas tancada durant 12 hores, i comprovant que el comptador no s'ha mogut, no observant-se fugues d'aigua des de la bateria de comptadors fins a la clau principal de pas de l'habitatge.

En aquest moment, la part reclamada manifesta que l'actuació realitzada que consta a l'informe aportat per la part reclamant, no és correcte, afegint que no s'ha de tancar la clau ni la instal·lació interior, perquè aplicant aquest procediment no és possible verificar la fuga en les instal·lacions interiors, així com que es va notificar a la part reclamant que podia sol·licitar una verificació oficial de l'equip de mesura dirigint-se al telèfon d'informació 012 del servei d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya. També manifesta que en aplicació de la norma reglamentària vigent només es poden bonificar per fuga no negligent dues factures i que a vegades, excepcionalment tres factures, però que mai quatre, per la tributació que comporten les factures.

La part reclamada reitera que per donar resposta a la reclamació es va programar una comprovació de l'equip de mesura que es va efectuar el dia (...), sent el resultat que aquest mesura correctament i es verifica que la lectura facturada és correcta, afegint que no es va sol·licitar

la verificació oficial del comptador per part de la Generalitat de Catalunya, així com que l'informe aportat no és correcte, no podent demostrar, per la metodologia utilitzada, que no hi hagués fuites interiors.

Es dona per conlosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent d'interpretar-se les lleis de la forma mes

favorable per a la efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

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

V. 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, comunicacions postals, 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.

El servei públic de subministrament d'aigua apta per al consum humà i les competències municipals en matèria de control sanitari de l'aigua és un servei bàsic, un bé fonamental per a la vida de les persones i de les col·lectivitats, un element estratègic per al desenvolupament urbà i econòmic; tenint la gestió econòmica de l'aigua dos vessants ben diferenciats: el de l'estructura de les tarifes i el règim tarifari propis del servei d'abastament i la fiscalitat, amb taxes i tributs com el de sanejament, d'infraestructures hidràuliques i d'altres.

El règim jurídic del servei de subministrament domiciliari d'aigua apta per al consum humà es regula per la normativa sectorial específica, de conformitat al marc normatiu estatal i autonòmic, essent la seva norma reguladora, el Regla-

ment del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

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

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 és objecte de controvèrsia si el volum d'aigua facturat és degut a un mal funcionament del comptador, a la falta de diligència o fuita, negligent o no negligent, o a una pèrdua accidental, i que cal posar en relació a les alegacions de les parts processals i a la regulació establerta al capítol V del Títol II, subministrament d'aigua apta per al consum humà, del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, la definició, titularitat i característiques tècniques dels equips de mesura dels consums que han de servir de base per a la facturació del subministrament, equips que han d'estar homologats oficialment, seleccionats per l'Entitat subministradora i degudament verificats amb resultat favorable per l'organisme de l'Administració responsable de l'esmentada verificació –articles 45 i següents.

En aquest sentit, no és un fet controvertit que no es va sol·licitar la verificació dels equips de mesura al departament competent de la Gene-

ralitat de Catalunya –la part reclamant aporta al seu escrit inicial còpia de la carta de la part reclamada de data (...), essent aquest un dret del receptor del servei, en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament –article 13.11, Drets del receptor del servei, del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, fet que cal posar en relació a les persones que viuen a l'habitatge, els consums realitzats i l'estacionalitat dels mateixos –el període de facturació controvertit coincideix amb el període en què la part reclamant ha manifestat que va estar absent del seu domicili; considerant aquest Òrgan arbitral, que han estat objecte de facturació els consums realment realitzats i enregistrats pel comptador de mesura –fuita no negligent i amb falta de diligència de la part reclamant per no comprovar les factures de (...) i (...); i havent-se realitzat un exhaustiu anàlisi de l'històric de la facturació, considerant que l'actuació de l'entitat subministradora s'ajusta al que estableix el Reglament del servei metropolità del cicle integral de l'aigua en haver facturat el consum enregistrat pel comptador que mesura el contracte de subministrament d'aigua, sense que s'hagi acreditat cap mal funcionament del dit comptador.

De conformitat a la modificació efectuada al Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 28 de setembre de 2021 –Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 12-11-2021, i la incorporació de l'article 60 bis, es considera, a efectes d'aquest Reglament, que concorre negligència en l'ús de l'aigua en una situació d'excés de consum quan el receptor del servei no aplica les mesures correctores en el temps prudencial de 15 dies, des de la notificació de l'excés de consum per part de la Entitat subministradora, o actua de mala fe en el compliment de les obligacions establertes a l'article 14 d'aquest Reglament.

En aquest sentit, aquest Òrgan arbitral considera que cal desestimar la reclamació, i recollir l'ofertament realitzat per la part reclamada en el seu escrit de data (...), en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent –tot i no haver presentat documentació acreditativa que justifiqui incidència i/o avaria que hagi motivat la fuita, respecte a les tres factures objecte de controvèrsia i que han estat pagades per la part reclamant; tot i que les instal·lacions generals i particulars del subministrament són responsabilitat del receptor del servei, havent-se realitzat un anàlisi de l'històric de la facturació, que acredita que es tracta d'un fet puntual, entre les dates de facturació (...), consum no negligent, que es va solucionar a la factura de data (...).

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 efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'ofertament realitzat per la part reclamada, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent, respecte a les tres factures objecte de controvèrsia i que han estat pagades per la part reclamant (...).

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant en el mateix compte bancari on s'efectua el càrrec de les factures, en el termini màxim de vint dies hàbils següents a la notificació del present laude.

DESESTIMAR les altres pretensions de la part reclamant.

COMPARTICIÓ DE BICICLETES

LAUDE 115/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar el servei de (...) per fer servir les bicicletes a partir de les (...) hores i en una es-tació determinada quan surt de treballar, afe-gint que mai troba bicicletes en aquest horari, motiu pel qual només va realitzar 5 trajectes durant els 3 dies que va fer ús del servei (...). La part reclamant sol·licita la devolució dels 50€ abonats. La part reclamada manifesta que atès que la part reclamant ha realitzat viat-ges dins del període anual de subscripció del servei d'alta vigent actualment, no és possible realitzar la baixa i devolució de l'import recla-mat, afegint que han procedit a desactivar la renovació automàtica del contracte, que finalitza el dia (...). La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va contractar el servei de bicig per fer servir les bicicletes a partir de les (...) hores i en una estació deter-minada quant surt de treballar, afegint que mai troba bicicletes en aquest horari.

També manifesta que inicialment i després de la seva reclamació la varen donar de baixa, sen-se el retorn de la quota d'inscripció abonada, afegint que posteriorment la van donar d'alta de nou sense possibilitat del retorn de la quo-ta abonada; així com que la part reclamada no assegura el servei de (...) a l'estació desitjada, afegint que no vol desplaçar-se a cap altra es-tació i considerant que com a usuària té dret a escollir l'estació que més li convé.

La part reclamant manifesta que va realitzar els 5 trajectes només durant els 3 dies que va fer ús del servei (...), afegint que durant la resta de dies d'aquesta anualitat abonada no ha fet cap més ús d'aquest servei, afegint que per poder compartir, primer s'ha de donar el fet que hi hagin bicicletes i a l'estació escollida, fet que no succeeix en la que ella desitja, atès que es tracta d'una zona que fa pujada i poques perso-nes tornen a deixar bicicletes, i si n'hi ha alguna elèctrica, aquesta està carregant, el que signifi-ca esperar un mínim de 40 minuts; fent menció a la clàusula vuitena del contracte i la figura que s'hi regula, de supervisor del servei, manifestant que mai ha vist cap supervisor.

La part reclamant aporta còpia de correus elec-trònics, entre d'altres, el de data (...), a les (...) hores, de benvinguda a l'alta en el servei i on s'hi manifesta que la part reclamant podrà con-sultar a l'App (...) la ubicació de les estacions, així com el número de bicicletes disponibles i d'espais lliures.

La part reclamant sol·licita la devolució dels 50€ abonats.

La part reclamada manifesta que atès que la part reclamant ha realitzat viatges dins del perí-ode anual de subscripció del servei d'alta vigent actualment, no és possible realitzar la baixa i devolució de l'import reclamat, afegint que han procedit a desactivar la renovació automàtica del contracte, que finalitza el dia (...).

També manifesta que la zona objecte de con-trovèrsia té una gran concentració de petició de bicicletes en unes hores molt concretes, i al contrari, arriben poques bicicletes per part dels usuaris, essent la gestió d'aquesta alta con-centració en aquestes fraccions horàries molt complexa per un sistema compartit i individual com el (...), motiu pel qual no es pot garantir la disponibilitat a les estacions desitjades, afegint



que també es disposa de l'opció que permet seleccionar 10 minuts addicionals per anar a la següent estació.

La part reclamada manifesta que el servei (...) és un servei de bicicleta compartida i que, per tant, la disponibilitat de les bicicletes en les estacions es va revisant pel servei de forma periòdica, motius pels quals es recomana utilitzar sempre el servei (...) de l'aplicació (...) per poder planificar els viatges, i en tot cas, utilitzar el servei de reserva, que es de gran ajuda en aquests moments d'hora punta.

També manifesta que no procedeix el retorn de l'import abonat, atès que el servei de (...) és un servei de transport compartit i dona dret a l'accés a aquest servei, sense reconèixer un dret a tenir accés immediat a una bicicleta.

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 dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi 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 efectuen exhaustives i detallades explicacions de les respectives al·legacions,

ratificant-se en les respectives al·legacions i pretensions.

El lletrat de la part reclamada manifesta que l'alta es va formalitzar i que ha gaudit del servei, havent realitzat 6 viatges, afegint que no es realitza un contracte per servei de transport, si no que es realitza una alta amb un abonament, a un servei que mitjançant una plataforma digital compartida, permet tenir dret a accedir a un servei individualitzat i compartit de bicicletes, en funció de la disponibilitat de les mateixes en les diferents estacions, que no dona un dret a un trajecte, reiterant que es tracta d'un servei d'ús individualitzat i compartit de bicicletes disponibles en les diferents estacions i no un dret de trajecte de viatge concret.

La part reclamant manifesta que a les (...) hores no hi ha bicicletes a la estació controvertida, afegint que les que s'estan recarregant són les úniques, així que sol·licita el reintegrament del pagament realitzat, atès que només va utilitzar el servei, des de el dia de l'alta (...) fins al dia (...), que va sol·licitar la baixa del servei.

A pregunta de l'Òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada manifesta que quan es dona de baixa un usuari, es deixa sense efecte la renovació automàtica, però el servei continua en la seva subscripció anual fins a la data de finalització de l'annualitat iniciada.

Es dona per conculsa la vista.

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

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de prote-

COMPARTICIÓ DE BICICLETES

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

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, el fet controvertit es determinarà si ens troben davant d'un contracte de transport o d'un contracte d'accés a poder gaudir d'un servei individualitzat i compartit de bicicletes, en funció de la disponibilitat de les mateixes en les diferents estacions establertes a la ciutat.

De conformitat a la clàusula cinquena de les condicions generals reguladores del accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes, en la modalitat d'abonament anual, l'usuari estarà en actiu durant el període d'un any, havent manifestat la part reclamada que han procedit a desactivar la renovació automàtica del contracte, que finalitza el dia (...), i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant en el sentit que només va utilitzar el servei, des del dia de l'alta (...) fins al dia (...), sol·licitant la baixa del servei, i la seva menció a la clàusula vuitena del contracte i la figura que s'hi regula, de supervisor del servei, manifestant que mai ha vist cap supervisor.

En la matèria objecte de les presents actuacions arbitrals, cal interpretar i integrar la clàusula setena de les condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes, de conformitat a la llibertat de configuració de les relacions jurídiques que estableix els articles 1091 i 1255 del Codi civil, establint l'apartat 1, que l'usuari tindrà accés a les bicicletes que es trobin en



ús en el servei i afegint l'apartat 3 que el servei podrà limitar la disponibilitat de les diferents estacions de manera temporal i per causes de reestructuració, manteniment i altres causes.

En aquest sentit, l'apartat 1 de la clàusula no-vena de les condicions generals reguladores del accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes, Drets dels usuaris, estableix que un cop l'usuari hagi completat tot el procés de donar-se d'alta, entre elles l'abonament de la quota anual, "tindrà dret a fer ús de les bicicletes disponibles del sistema"; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 199/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que al deixar la bicicleta ancorada va haver de comprovar dues vegades, ja que en el primer intent no va quedar ben ancorada però que en canvi en el segon sí que va quedar ben fixada, considerant que pot tractar-se d'un mal funcionament puntual del sistema o d'un possible ús fraudulent o acte vandàlic d'una tercera persona. La part reclamant sol·licita la devolució de 62,10€. La part reclamada manifesta que una vegada constatat el correcte funcionament de l'estació i al no seguir la part reclamant amb el procediment de comprovació d'ancoratge establert, considera que no procedeix la devolució de l'import reclamat. 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 és una usuària habitual del servei de (...), així com que és coneixedora del funcionament del servei, que ha abonat en moltes ocasions en concepte d'excés en el temps d'utilització i que mai ha estat en el lloc on manifesta la part reclamada que va deixar la bicicleta, ubicació que no es correspon amb els trajectes que habitualment realitza.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que al deixar la bicicleta ancorada va haver de comprovar dues vegades, ja que en el primer intent no va quedar ben ancorada però que en canvi en el segon sí que va quedar ben fixada, essent al dia següent que va rebre una factura de 62,10€ en concepte d'excés d'utilització, afegint que ara utilitza l'App per agafar la bicicleta (...), conside-

COMPARTICIÓ DE BICICLETES

rant que pot tractar-se d'un mal funcionament puntual del sistema o d'un possible ús fraudulent o acte vandàlic d'una tercera persona.

La part reclamant aporta còpia d'extracte de càrrecs bancaris, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada –sense data.

La part reclamant sol·licita la devolució de 62,10€.

La part reclamada manifesta que després de cada trajecte, és obligatori realitzar la comprovació del correcte ancoratge mitjançant l'aplicació o bé introduir la targeta en el quiosc de l'estació i, en cas de trobar-se amb una incidència, la part reclamant ha de trucar al telèfon d'atenció al client de la part reclamada per solucionar-la el més aviat possible.

També manifesta que una vegada constatat el correcte funcionament de l'estació i al no seguir la part reclamant amb el procediment de comprovació d'ancoratge establert, considera que no procedeix la devolució de l'import reclamat, efectuant explicació detallada de les condicions reguladores establertes en el contracte vigent del servei (...) i les obligacions específiques de l'usuari.

La part reclamada aporta còpia d'informe tècnic de la UTE que gestiona l'operativa del servei (...).

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 dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, cò-

pia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamant i la part reclamada, que ha estat representada pel lletrat senyor (...). Està present també a l'audiència la senyora (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents efectuen exhaustives i detallades explicacions de les respectives al·legacions, ratificant-se en les respectives al·legacions i pretensions.

La part reclamant reitera en que no va fer un excés d'ús de temps d'utilització del servei, que ha abonat un import per un trajecte que manifesta que no va efectuar, així com que considera que va actuar correctament en l'ancoratge de la bicicleta, considerant que pot tractar-se d'un mal funcionament puntual del sistema o d'un possible ús fraudulent o acte vandàlic d'una tercera persona.

El lletrat de la part reclamada manifesta que la part reclamant tenia diferents possibilitats d'assegurar la devolució de la bicicleta, que consisteixen en passar la targeta pel lector de l'estació i trucar, reiterant que després de cada trajecte, és obligatori realitzar la comprovació del correcte ancoratge mitjançant l'aplicació o bé introduir la targeta en el quiosc de l'estació i, en cas de trobar-se amb una incidència, la part reclamant ha de trucar al telèfon d'atenció al client de la part reclamada, per solucionar-la el més aviat possible.

També manifesta que una vegada constatat el correcte funcionament de l'estació i al no se-



guir la part reclamant amb el procediment de comprovació d'ancoratge establert, considera que no procedeix la devolució de l'import reclamat, afegint que consta a les actuacions arbitrals explicació detallada de les condicions reguladores establertes al contracte vigent del servei (...) i les obligacions específiques de l'usuari.

En aquest moment la part reclamant manifesta que és usuària habitual del servei, que coneix les condicions reguladores del mateix, afegint que en el segon intent d'ancoratge, es va assegurar i que no va poder treure la bicicleta de l'ancoratge, que aquesta no sortia i el senyal lluminós era de color verd, que aquest mateix fet li havia passat anteriorment, essent coneixedora de que si s'excedeix de 30 minuts es paga en concepte d'excés d'utilització.

El lletrat de la part reclamada efectua explicació detallada del protocol que es segueix en supòsits de reclamació per excés d'utilització, afegint que de conformitat a l'informe aportat consta acreditat que no es va detectar cap incidència aquell dia en l'estació objecte de controvèrsia de les presents actuacions arbitrals, afegint que la part reclamant no va trucar al telèfon d'atenció al client.

A pregunta de l'Òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada manifesta que no pot aportar en aquest moment acreditació de les actuacions específiques realitzades de comprovació del correcte funcionament del punt concret d'ancoratge controvertit.

El lletrat de la part reclamada manifesta que l'operativa del servei la té la UTE (...), afegint que aquesta empresa és qui informa del fet que no hi ha hagut incidències en l'estació de devolució de la bicicleta.

Es dona per conculsa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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 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 arbitral, el fet controvertit és determinar si la part reclamant va actuar correctament i de conformitat amb les exigències del contracte d'accés a poder gaudir d'un servei individualitzat i compartit de bicicletes, en funció de la disponibilitat de les mateixes en les diferents estacions establertes a la ciutat.

De conformitat a les condicions generals reguladores del accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes, en la modalitat d'abonament anual, l'usuari estarà en actiu durant el període d'un any, havent manifestat la part reclamant, que al deixar la bicicleta ancorada va haver de comprovar dues vegades, ja que en el primer intent no va quedar ben ancorada però que en canvi en el segon sí que va quedar ben fixada, i que cal posar en relació al contingut de l'estudi tècnic aportat per la part reclamada on s'hi manifesta que la bicicleta va aparèixer en una altre estació, podent-se tractar d'un possible ús fraudulent d'una tercera persona.

En la matèria objecte de les presents actuacions arbitral, cal interpretar i integrar les condicions generals reguladores de l'accés i utilització del

servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes, de conformitat a la llibertat de configuració de les relacions jurídiques que estableixen els articles 1091 i 1255 del Codi civil, establint a les condicions generals reguladores, que l'usuari tindrà accés a les bicicletes que es trobin en ús en el servei, així com que el servei podrà limitar la disponibilitat de les diferents estacions de manera temporal i per causes de reestructuració, manteniment i altres causes.

En aquest sentit, a l'acte de l'audiència, a preguent de l'Òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamada manifesta que no pot aportar en aquest moment acreditació de les actuacions específiques realitzades de comprovació del correcte funcionament del punt concret d'ancoratge controvertit, si bé l'empresa ha informat del fet que no hi ha hagut incidències en l'estació de devolució de la bicicleta, però sense descartar que es pugui tractar d'un possible ús fraudulent d'una tercera persona; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació amb el reintegrament a la part reclamant dels 62,10€ abonats.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 62,10€.



LAUDE 264/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va efectuar un canvi de l'embragatge del seu vehicle, de segona mà i adquirit a la part reclamada amb data (...), afegint que ja li havia comunicat que tenia un funcionament estrany. La part reclamant sol·licita el reintegrament de 518,53€. La part reclamada manifesta que el vehicle va ser venut amb unes condicions òptimes per al seu ús, així com que l'embragatge estava en bon estat, atès que en cas contrari la part reclamant no hauria pogut realitzar 11.887 kilòmetres, des de la data de la compra i fins el dia (...), en què va ser portat al taller per a la seva reparació. 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 efectuar un canvi de l'embragatge del seu vehicle, afegint que el mes (...), mitjançant trucada telefònica a la part reclamada, per mitjà del seu marit, ja va notificar a la part reclamada que l'embragatge del vehicle de segona mà, comprat a la part reclamada amb data (...), tenia un funcionament estrany, efectuant explicació detallada del mateix.

També manifesta que varen haver d'efectuar el canvi de l'embragatge, atès el perill que suposava, amb motiu de la ruptura del cigonyal; afegint que a inicis de l'any (...), ja havien contactat amb un taller oficial de la marca per realitzar una revisió de l'embragatge que fos assumida pels terminis de garantia, trucada que li va permetre conèixer, de conformitat al llibre de manteniment del vehicle, que no s'havien re-

alitzat correctament les revisions exigides per la marca o aquestes no havien estat registrades correctament.

La part reclamant aporta còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de fotografies, còpia de correus electrònics i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita el reintegrament de 518,53€

La part reclamada manifesta que el vehicle va ser adquirit amb data (...), afegint que considera que el vehicle va ser venut amb unes condicions òptimes per al seu ús, així com que l'embragatge estava en bon estat, atès que en cas contrari la part reclamant no hauria pogut realitzar 11.887 kilòmetres, des de la data de la compra i fins el dia (...), en què va ser portat al taller per a la seva reparació.

També manifesta que l'embragatge és considerat un element de desgast, pel seu ús i la seva mateixa antiguitat –que no es pot confondre amb un defecte d'origen o falta de conformitat; i per tant susceptible de generar avaries que s'han de considerar lògiques o esperables com una conseqüència normal de la vida útil del vehicle, afegint que el vehicle ha estat utilitzat durant 11 mesos, fins que va ser derivat a un taller on es va realitzar un pressupost de reparació, que varen rebre i que no va ser acceptat per tractar-se d'un element de desgast.

La part reclamada manifesta que cal tenir en compte les clàusules del contracte i la obligació de la part reclamant de comunicar al venedor qualsevol incidència a la major brevetat possible, i com a màxim, en el termini de dos mesos des de que es tingui coneixement d'aquesta, efectuant explicació detallada de les incidències comunicades per la part reclamant, afegint que de conformitat a la trucada telefònica mencionada per la

part reclamant, consta acreditat que aquesta va continuar circulant, fet que considera que va tenir conseqüències molt negatives per al vehicle, i va suposar un increment d'un cost de 220,67€ de la reparació per no realitzar l'actuació immediatament, continuant circulant durant els mesos de (...), actuació que consideren negligent un cop detectada la incidència i sense haver-se resolt prèviament la mateixa.

La part reclamada aporta còpia de contracte de compravenda, còpia de pressupost de reparació de vehicle, còpia de correus electrònics, còpia de document de revisió de vehicle i còpia de fotografies.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'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 han excusat la seva assistència i han presentat al·legacions per escrit.

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

Es dona per concloua la audiència.

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

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

FONAMENTS

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

II. 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 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.

La legislació preveu que poden ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques característiques i especials dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan



incloses les empreses dedicades a l'activitat industrial i la prestació de serveis dels tallers de reparació de vehicles i dels seus equips i components, entenent per automòbil tot vehicle de motor que serveix normalment, per a transport de persones i coses, o les dues a la vegada, o per la tracció d'altres vehicles amb aquesta finalitat; havent-se de classificar els tallers per la seva relació amb els fabricants de vehicles, per la seva branca d'activitat i/o per la seva especialitat, essent el taller actuant el responsable de la qualitat de la reparació i del compliment de la normativa vigent –Reial Decret 1457/1986, de 10 de gener, pel que es regula l'activitat industrial i la prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles, dels seus equips i components.

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

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

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

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

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si la reparació realitzada al vehicle consistent en el canvi de l'embragatge ha estat degut a la no conformitat del producte, de conformitat al criteri de manca d'aptitud del producte, per a l'ús a que ordinàriament es destinen els béns del mateix tipus, i que cal posar en relació a la data d'adquisició, al seu ús quotidià realitzat, i al contingut dels informes tècnics i/o diagnòstics.

Del contingut de les presents actuacions arbitrals, no són fets controvertits que la data d'adquisició del vehicle de segona mà va ser el dia (...), havent-se circulat amb el mateix fins el dia (...), moment en el qual el taller mecànic escollit per la part reclamant realitza un pressupost de reparació –i del qual no en consta la seva classificació, i que cal posar en relació amb les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que durant el mes (...), mitjançant trucada telefònica es va posar en contacte amb la part reclamada, per mitjà del seu marit, per notificar-li que l'embragatge del vehicle de segona mà, comprat a la part reclamada amb data (...), tenia un funcionament estrany.

En aquest mateix sentit, la part reclamant ha manifestat que a (...), va contactar amb un taller oficial de la marca del vehicle per a realitzar una revisió de l'embragatge que fos assumida pels terminis de garantia, trucada que li va permetre conèixer, de conformitat al llibre de manteniment del vehicle que, o no s'havien realitzat correctament les revisions exigides per la marca o aquestes no havien estat registrades correctament, i sense que en consti aportat cap diagnòstic tècnic realitzat pel servei tècnic oficial del fabricant, peritatge o informe del taller oficial de la marca, ni informe d'actuacions i in-

tervenció realitzada pel taller actuant i si única i exclusivament es va realitzar el canvi de l'embragatge.

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, 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.

De l'aptitud del producte per a l'ús a que ordinàriament es destina.

Els fets que donen base a la present reclamació van consistir en la compra al demandat d'un vehicle de segona mà, el dia (...), havent-se circulat amb el mateix fins el dia (...), moment en el qual el taller mecànic escollit per la part reclamant realitza un pressupost de reparació, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part

reclamant, en el sentit que durant el mes (...), mitjançant trucada telefònica es va posar en contacte amb la part reclamada, per mitjà del seu marit, per notificar-li que l'embragatge del vehicle tenia un funcionament estrany, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que la part reclamant va continuar circulant, fet que considera que va tenir conseqüències molt negatives per al vehicle, i va suposar un increment d'un cost de 220,67€ de la reparació per no realitzar l'actuació immediatament, continuant circulant durant els mesos de (...), actuació que consideren negligent un cop detectada la incidència i sense haver-se resolt prèviament la mateixa, així com que considera que a més de l'ús indegut del vehicle per no revisar l'embragatge amb uns mesos d'antelació, cal afegir-hi el fet que es tracta d'un element de desgast natural.

Cal assenyalar que el comprador té dret a la conformitat del bé amb el contracte durant el temps de vigència de la garantia, però no hi ha lloc a la responsabilitat del venedor quan el comprador no pugui fonamentar que es dona la falta de conformitat en el moment de la celebració del contracte, supòsit que és nítidament aplicable a les compravendes d'objectes utilitzats, ja que resulta de sentit comú que els esmentats objectes presenten un desgast per l'ús que els fa susceptibles de presentar avaries, d'allà la sensible rebaixa del seu preu, i que normalment integrarien el supòsit de falta d'aptitud per a l'ús a que ordinàriament es destina, si es tractés de béns adquirits com a nous.

En aquest sentit, consta acreditat que el vehicle objecte de la present controvèrsia no estava avariada, atès que s'ha estat circulant durant 11 mesos, entenent que el desgast per l'ús de les peces d'un vehicle de segona mà, no constitueix, llevat de prova en contra, d'un supòsit de falta de conformitat del bé amb el contracte celebrat i que ha de posar-se en relació amb



les dates de lliurament del vehicle, de la primera incidència comunicada a la part reclamada, la data de la factura presentada i l'antiguitat de l'automòbil, per la qual cosa es descarta que l'avaria existís en el moment de la celebració del contracte.

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat a les proves aportades i la seva valoració conjunta, a criteri d'aquest Òrgan arbitral cal desestimar la reclamació, atès que els productes són conformes al contracte si són aptes per al seu ús ordinari, llevat de prova en contra i de conformitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova establerts a l'article 116 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre i l'article 217 de la Llei d'Enjudiciament Civil.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 173/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir una nevera de segona mà a la part reclamada que no funcionava correctament –ni refredava ni congelava- efectuant explicació detallada de les visites del tècnic per procedir a la seva reparació, havent-se efectuat el lliurament de tres neveres. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat. La part reclamada manifesta que ofereix efectuar un canvi de la nevera per una altra similar a la nevera lliurada, afegint que el transport està inclòs, i sol·licita a la part reclamant que passi pel seu establiment comercial per a l'elecció de la nova nevera.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va adquirir una nevera de segona mà a la part reclamada que no funcionava correctament –ni refredava ni congelava- efectuant explicació detallada de les visites del tècnic per procedir a la seva reparació, i atès que les actuacions del tècnic tampoc van solucionar el problema, es va efectuar un segon canvi, afegint que aquesta segona nevera lliurada tampoc funcionava correctament.

També manifesta que, al dia següent del lliurament de la segona nevera, el menjar del congelador estava descongelat, venint-se a un nou canvi, però que al lliurar la tercera nevera, aquesta fa saltar el ploms de la llum, afegint que no vol que s'efectuï cap canvi més, que es retiri aquesta tercera nevera del seu domicili, i que li sigui retornat l'import abonat.

La part reclamant manifesta que la part reclamada no va voler retirar aquesta tercera nevera,

que no funcionava, perquè havia posat la reclamació, i es va veure obligada a llençar-la atès que no tenia espai en el seu habitatge i va adquirir una nova nevera a un altre proveïdor, afegint que va avisar reiteradament a la part reclamada que necessitava que retirés la nevera, sense efectuar el lliurament d'una quarta nevera.

La part reclamant aporta còpia de la factura.

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

La part reclamada manifesta que ofereix efectuar un canvi de la nevera per una altra similar a la nevera lliurada, afegint que el transport està inclòs, i sol·licita a la part reclamant que passi pel seu establiment comercial per a l'elecció de la nova nevera.

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 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 manifesta que es ratifica en la prova documental aportada i la seva pretensió.

També manifesta que no tramitaven les seves reclamacions, dient-li que el propietari de l'es-



tabliment estava de vacances, reiterant que les tres neveres lliurades presentaven avaries i problemes elèctrics (saltaven els ploms), afegint que li donaven excuses, havent finalment de llençar la nevera perquè no disposava d'espai per ubicar una nevera nova que funcionés.

La part reclamant manifesta que va comunicar reiteradament a la part reclamada, que necessitava que retiressin la nevera del seu domicili, atès que va comprar una nevera nova perquè la necessitava i no tenia espai suficient, però que no li feien cas, afegint que com que no venien a retirar-la va haver de desfer-se d'ella per ubicar una nevera que funcionés.

Es dona per conclusa l'audiència.

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

IIV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi

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

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

En la present controvèrsia, la pretensió de la part reclamada no és possible, atès que la part reclamant ha manifestat en l'acte de l'audiència que la part reclamada no tramitava les seves reclamacions, dient-li que el propietari de l'establiment estava de vacances, així com que les tres neveres lliurades presentaven avaries i problemes elèctrics (saltaven els ploms), afegint que li donaven excuses, havent llençat la nevera perquè no disposava d'espai per ubicar una nevera nova que funcionés.

També ha manifestat que va comunicar reiteradament a la part reclamada, que necessitava que retiressin la nevera del seu domicili, atès que va comprar una nevera nova perquè la necessitava i no tenia espai suficient, però que no li feien cas, afegint que com que no venien a retirar-la va haver de desfer-se d'ella per ubicar una nevera que funcionés.

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 vene-

dor i els drets del consumidor i l'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, de conformitat a la còpia de la factura aportada, i atès que no és possible la restitució de la nevera lliurada a la part reclamada; fet que cal valorar conjuntament amb les proves aportades, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, cal estimar parcialment la reclamació formulada, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 100€, considerant que la part reclamada no ha aplicat un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós –respecte a la tercera nevera lliurada, de conformitat als terminis de les garanties establerts 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 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 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.

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

Es té per llençada la nevera objecte de controvèrsia.

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 100€ en el termini mà-



xim dels 10 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 la part reclamada.

LAUDE 116/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va lliurar un terminal mòbil a part reclamada per a la seva reparació que no ha estat realitzada amb la diligència i professionalitat deguda, així com que al dia següent ja no funcionava. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat i la seva pantalla original i una indemnització, que quantifica en 350€. La part reclamada manifesta que va realitzar el servei de forma adequada i va lliurar el terminal reparat a 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 lliurar un terminal mòbil a la part reclamada per a la seva reparació que no ha estat realitzada amb la diligència i professionalitat deguda, així com que al dia següent ja no funcionava, afegint que no li ha estat retornada la seva pantalla original.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que les imatges aportades només acrediten la seva presència en l'establiment, però no que l'actuació professional hagi estat l'adequada.

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

La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat i la seva pantalla original i una indemnització, que quantifica em 350€.

La part reclamada manifesta que va realitzar el servei de forma adequada i va lliurar el terminal

reparat a la part reclamant, afegint que aquesta es va personar a l'establiment el dia següent d'haver-li lliurat el terminal manifestant que el terminal no funcionava, afegint que aquest tenia la pantalla trencada, si bé se li va lliurar amb perfectes condicions i amb funcionament.

També manifesta que la pantalla trencada és degut a un fort cop o a la caiguda del terminal, afegint que la garantia del fabricant no cobreix danys a causa de cops o caigudes.

La part reclamada aporta còpia de gravació d'imatges i les observacions de l'establiment a l'apartat 6 del full oficial de reclamació.

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 dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

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

La part reclamant i la part reclamada es ratifiquen en les seves al·legacions i pretensions, afegint la part reclamant que en el terminal mòbil objecte de controvèrsia tenia els contactes dels seus pacients, afegint que els danys i perjudicis els quantifica en 350€, valor del terminal, del qual manifesta que no té factura de la seva adquisició atès que va ser un regal



d'una cosina seva, aproximadament durant el mes de (...).

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que està en possessió de la pantalla objecte de controvèrsia, i a continuació la part reclamant l'examina i manifesta que no és la seva tapa, que no té el número de referència i que la seva era de més gruix; en contradicció amb les manifestacions de la part reclamada que assegura que es tracta de la pantalla de la part reclamant.

En aquest moment el President de l'Òrgan arbitral, manifesta que ateses les declaracions anteriors, la part reclamada pot disposar lliurement d'aquesta pantalla i no té l'obligació de guardar-la.

La part reclamada manifesta que l'import del servei va ser pagat, afegint que abans de lliurar i cobrar el servei, es mira i es posa en funcionament el terminal, i un cop acreditat el seu funcionament es realitza el pagament. En aquest moment la part reclamant manifesta que va estar esperant durant dues o tres hores, a que es realitzés la reparació, que va confiar en l'establiment reclamat i que després es va quedar sense dades i sense que el terminal objecte de controvèrsia funcionés correctament."

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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 ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concrets, 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 arbitral l'objecte de la prova és determinar si l'actuació de la part reclamada ha estat realitzada amb la diligència professional deguda, i que cal posar en relació al fet que en l'acte de l'audiència, ha estat objecte d'inspecció ocular la peça controvertida – pantalla i terminal, manifestant la part reclamant que no té còpia de la factura de la adquisició del terminal controvertit, atès que va ser un regal d'una cosina seva, aproximadament durant el mes (...), afegint que els danys i perjudicis els quantifica en 350€, preu aproximat del valor de compra del terminal.

En aquest sentit, els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el text refós de la Llei General de defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb al contracte, respondent davant ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte, essent el problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat, és el relatiu a la seva prova.

En les presents actuacions arbitrals, és un fet controvertit entre les parts, que el terminal fos lliurat en condicions de funcionament un cop realitzat els serveis objecte de controvèrsia, i que cal posar en relació a allò manifestat a l'acte de l'audiència i l'examen visual realitzat de la pantalla i del terminal objecte de la present controvèrsia, considerant aquest Òrgan arbitral que cal

estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret al reintegrament del cobrament realitzat per a la prestació dels serveis i per un import total i per tots els conceptes de 85€ i desestimar les altres pretensions de la part reclamant.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 85€. 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 en el termini dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

DESESTIMAR les altres pretensions de la part reclamant.



LAUDE 267/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un ordinador portàtil a la part reclamada que en pocs mesos de la seva adquisició ja va tenir deficiències en el seu funcionament, havent actuat dues vegades al servei tècnic de la marca, sense que hagi estat correctament reparat. La part reclamant sol·licita la substitució de l'ordinador portàtil. La part reclamada manifesta que la segona actuació del servei tècnic oficial va tenir lloc passats 8 mesos de la intervenció inicial, i en el segon any de garantia, afegint que es va diagnosticar un correcte funcionament de l'aparell. 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 un ordinador portàtil a la part reclamada que en pocs mesos de la seva adquisició ja va tenir deficiències en el seu funcionament, efectuant explicació detallada de les mateixes, així com que es va enviar dues vegades al servei tècnic de la marca, sense que hagi estat correctament reparat.

També manifesta que el mes de (...) li va ser retornat l'ordinador portàtil reparat pel servei tècnic oficial de la marca, però que aquest continua presentant les mateixes deficiències que abans de la seva reparació, i sense que li sigui possible utilitzar l'ordinador.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factura i còpia dels albarans de les actuacions del servei tècnic.

La part reclamant sol·licita la substitució de l'ordinador portàtil.

La part reclamada manifesta que en la primera actuació del servei tècnic oficial de la marca es va restaurar el sistema operatiu sense canvi de peces, atès que l'ordinador va passar els tests de diagnòsi.

També manifesta que la segona actuació del servei tècnic oficial va tenir lloc passats 8 mesos de la intervenció inicial, i en el segon any de garantia, afegint que es va diagnosticar un correcte funcionament, substituint el teclat i realitzant una actualització dels drives.

La part reclamada aporta còpia dels albarans de les actuacions del servei tècnic.

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'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 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 i les seves respectives pretensions,

realitzant les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant posa en funcionament l'ordinador, del que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts exhaustives explicacions de les incidències ocorregudes, no sent fets controvertits ni la data de la compra ni que s'ha portat el portàtil dues vegades al servei tècnic. Es constata que el cursor de l'ordinador funciona correctament, mostrant una impressió de pantalla a mitja pàgina, així com un mal funcionament.

La part reclamada efectua explicació de les dues actuacions realitzades pel servei tècnic, de la reparació efectuada de software, havent-se canviat la placa base i el teclat en la segona reparació, afegint que els problemes podrien estar causats per una aplicació, un virus o un programa.

A la pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que tot i estar el portàtil en termini de garantia, la part reclamant no l'ha portat al servei tècnic per veure la incidència actual, afegint que no s'han negat mai a tramitar una nova actuació del servei tècnic, però que no s'ha sol·licitat cap altra actuació.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que durant aquest any ha utilitzat un ordinador antic, però que li funciona perfectament, afegint que per aquest motiu no ha utilitzat la garantia novament, portant el portàtil al servei tècnic, aportant còpia d'un escrit resum de les seves alegacions, que s'incorpora a les actuacions arbitral.

La part reclamada manifesta que de l'examen visual realitzat del portàtil, es pot concloure que el problema actual que exposa la part reclamant

no és una avaria, sinó que és una prestació de com es fa la impressió, afegint que deu ser una manca d'actualització. També s'acaba de comprovar que funciona el cursor.

En aquest moment, l'Òrgan arbitral posa de manifest, que el portàtil objecte de la present controvèrsia arbitral té la garantia vigent i per un termini de 10 dies, instant a les parts compareixents a tenir present els drets garantits mitjançant la garantia; així com la mateixa garantia i els seus terminis, de sis mesos, sobre la reparació concreta realitzada i des de la data de lliurament a la part reclamant del portàtil revisat pel servei tècnic.

Es dona per concloua l'audiència.

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

FONAMENTS

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



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

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

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

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, 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.

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.

En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que tot i estar el portàtil en termini de garantia, la part reclamant no l'ha portat al servei tècnic per veure la incidència actual, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, a l'acte de l'audiència, en el sentit que mai s'ha negat a tramitar una nova actuació del servei tècnic oficial de la marca, però que la part reclamant no ha sol·licitat cap altra actuació, així com el fet que l'Òrgan arbitral ha pogut examinar visualment l'objecte controvertit.

En aquest mateix sentit, no sent fets controvertits ni la data de la compra ni que s'ha portat el portàtil dues vegades al servei tècnic oficial de la marca, havent-se constatat a l'acte de l'audiència pública, que el cursor de l'ordinador funciona correctament, mostrant una impressió de pantalla a mitja pàgina, com un mal funcionament; considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix desestimar la reclamació, així com i atès que el portàtil objecte de la present controvèrsia arbitral té la garantia vigent i per un termini de 10 dies, requerir a la part reclamada, en el sentit que lliuri tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca una

nova gestió de diagnosi de l'avaría, i dins del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar l'ordinador portàtil, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.

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 efectuades a l'acte de l'audiència i l'examen visual de l'ordinador portàtil controvertit, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

RECOLLIR l'oferiment de la part reclamada, en el sentit que lliurarà tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca, una nova gestió de diagnosi de l'avaría, dins del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar l'ordinador portàtil, si es possible i/o necessari, i la part reclamant en té interès actualment.

LAUDE 268/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va portar a reparar al servei tècnic de la marca un telèfon mòbil en període de garantia, afegint que va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar degut a que no va rebre cap resposta, ni se li va indicar si s'optava per la reparació o la substitució. La part reclamant sol·licita el canvi del terminal per un aparell nou. La part reclamada manifesta que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva. La part reclamada ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va portar a reparar al servei tècnic de la marca, mitjançant de la part reclamada, un telèfon mòbil en període de garantia i li van dir que trigaria aproximadament sis setmanes en reparar-se, afegint que després d'efectuar diverses reclamacions per correu electrònic i per telèfon, sense obtenir cap resposta, i sense que se li indiqués si s'optava per la reparació o la substitució, motiu pel qual va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar.

La part reclamant aporta còpia de la factura, còpia dels albarans d'ordre de reparació i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita el canvi del terminal per un aparell nou.

La part reclamada manifesta que el terminal mòbil objecte de controvèrsia va ser adquirit el mes



(...), afegint que el mes de (...), la part reclamant va notificar que l'aparell no funcionava correctament, essent remès al servei tècnic oficial de la marca, per valorar si era procedent realitzar la reparació.

També manifesta que el mes de (...), al no estar encara reparat el terminal mòbil, la part reclamant va sol·licitar el retorn del mateix, sense la seva reparació.

La part reclamada aporta còpia de la factura, còpia dels albarans d'ordre de reparació i còpia de correus electrònics.

La part reclamada ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia.

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 per la senyora (...).

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.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra el terminal mòbil, del que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina, mostra la pantalla tàctil, amb el telèfon en marxa, però no funciona la pantalla; efectuant les dues parts exhaustives explicacions de les incidències ocorregudes, no sent fets controvertits ni la data de la compra ni que s'ha portat el portàtil dues vegades al servei tècnic, havent sol·licitat la part reclamant la devolució del terminal sense reparar amb data (...).

La part reclamant manifesta que se li va informar que la reparació es faria en sis setmanes, així com que prèviament seria informat de l'avaría detectada, però que durant nou setmanes no va rebre cap notícia, ni se li va indicar si s'optava per la reparació o la substitució.

La part reclamada manifesta que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva, així com que va coincidir en un moment de problema de disponibilitat de xips, pandèmia i ERTES, així com que el servei tècnic oficial de la marca li va demanar d'enviar l'IMEI.

La part reclamada manifesta que ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, atès que no solen tenir aquesta demora en la realització del diagnòstic tècnic de l'avaría, i la seva possible reparació, afegint que les possibles causes de la avaría poden ser vàries: humitat, líquids, calor, etc.

La part reclamant manifesta que té interès en què es gestioni la reparació en garantia del terminal controvertit, afegint que actualment utilitza un telèfon amb 7 anys d'antiguitat, considerant que el terminal funcionava bé i és un bon telèfon.

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

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, 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 la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables.

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.



En les presents actuacions arbitrals, no és un fet controvertit que atesa la demora en la diagnosi de la possible avaria del terminal mòbil controvertit, la part reclamant després d'efectuar diverses reclamacions per correu electrònic i per telèfon, sense obtenir cap resposta, i sense que se li indiqués si s'optava per la reparació o la substitució, va retirar l'aparell del servei tècnic sense reparar, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que és cert que hi va haver una demora, afegint que nou setmanes és una demora excessiva, així com que va coincidir en un moment de problema de disponibilitat de xips per causa de la pandèmia i dels ERTES, així com que el servei tècnic oficial de la marca li va demanar d'enviar l'IMEI.

En aquest mateix sentit, la part reclamada ha manifestat que ofereix a la part reclamant realitzar una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, atès que no solen tenir aquesta demora en la realització del diagnòstic tècnic de l'avaría, considerant l'Òrgan arbitral, que procedeix estimar parcialment la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 134,98€, així com recollir l'ofertament de la part reclamada, en el sentit que lliurarà tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar el terminal, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 134,98€.

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 134,98€, en el termini màxim de 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

El terminal mòbil quedarà de plena propietat de la part reclamant.

RECOLLIR l'ofertament de la part reclamada, en el sentit que lliurarà tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari a la part reclamant, tramitant davant del servei tècnic de la marca, una nova gestió de diagnosi de l'avaría, encara que estigui fora del termini de garantia, als efectes que permeti a la part reclamant poder reparar el terminal, si és possible, i la part reclamant en té interès actualment.

LAUDO 163/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que la parte reclamada decidió unilateralmente retirar el acceso al campus virtual de estudio y encargar a un tercero la gestión de los cobros pendientes. La parte reclamante solicita que se dé por finalizado el contrato, desestimando la reconvencción formulada. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante solo abonó el primer recibo, añadiendo que una vez agotada la vía amistosa tras las conversaciones y comunicados mantenidos sin obtener solución a los pagos, fue suspendido temporalmente el servicio hasta que su cuenta se solventara, dado el incumplimiento reiterado del pago. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 3.264€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que contrató con la parte reclamada la realización de un curso formativo de integración social, añadiendo que por no ser de su interés dejó de abonar las cuotas, momento en que la parte reclamada decidió unilateralmente retirar el acceso al campus virtual de estudio y encargar a un tercero la gestión de los cobros pendientes.

También manifiesta que de conformidad con el artículo 87.6 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios no es posible cobrar por servicios no prestados, añadiendo que el artículo 331.2.i del Código de Consumo de Catalunya establece como infracción facturar por servicios no realizados, así como que deben interpretarse estas normas de conformidad con los principios lega-

les establecidos en las normas sectoriales de consumo.

La parte reclamante manifiesta que al impedir la parte reclamada el acceso a los servicios pactados por el impago de una mensualidad, se ha convertido en una resolución del contrato por vulneración de los derechos irrenunciables como consumidor.

La parte reclamante aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, copia de carta certificada enviada a la parte reclamada, copia de correos electrónicos, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...) y copia del Boletín Oficial del Registro Mercantil de fecha (...) de escisión de empresas.

La parte reclamante solicita que se dé por finalizado el contrato, desestimando la reconvencción formulada.

La parte reclamada manifiesta que el contrato se ajusta plenamente con lo dispuesto en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, añadiendo que la cláusula g) del contrato hace referencia al compromiso de pago que se adquiere con la firma del mismo.

También manifiesta que la parte reclamante solo abonó el primer recibo, añadiendo que una vez agotada la vía amistosa tras las conversaciones y comunicados mantenidos sin obtener solución a los pagos, fue suspendido temporalmente el servicio hasta que su cuenta se solventara, dado el incumplimiento reiterado del pago.

La parte reclamada manifiesta que en lo posible siempre atiende las consultas de sus alumnos, tratando de aclarar y solucionar las cuestiones que se les planteen, con la pretensión de dar un completo y satisfactorio servicio además de



garantizar de la forma más escrupulosa los derechos de los alumnos.

La parte reclamada aporta captura de pantalla correspondiente al expediente académico, copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de extracto de cuenta cliente.

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 3.264€.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 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 ésta 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 señor Javier Vélez, mediante videoconferencia.

Al acto de la vista oral ha comparecido la parte reclamante, mediante representación del señor (...), 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, el representante de la parte reclamante se ratifica en su pretensión y la prueba documental que consta en el expediente, realizando las manifestaciones siguientes, tanto por iniciativa propia como a respuesta a las preguntas formuladas por el órgano arbitral.

A la pregunta del Colegio arbitral, la parte reclamante manifiesta que solo se pagó un recibo, añadiendo que solo se permitió el acceso al campus virtual el primer mes, que después no tenía acceso al campus virtual, manifestando que cree que no le fue posible descargar ningún tipo de material, así como que desconoce si se llegó a realizar algún ejercicio.

Se da por finalizada la audiencia.

Este Órgano Arbitral, considerando los hechos expuestos anteriormente, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes y que constan 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 mediante el contrato de matrícula y compra del curso número (...), interviniendo en nombre de la parte reclamada el asesor con número de identificación (...), y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamada, en el sentido que la parte reclamante solo abonó el primer recibo, añadiendo que una vez agotada la vía amistosa tras las conversaciones y comunicados mantenidos sin obtener solución a los pagos, fue suspendido temporalmente el servicio hasta que su cuenta se solventara, dado el incumplimiento reiterado del pago, hecho no controvertido.

En este sentido, la parte reclamante manifiesta que la parte reclamada decidió unilateralmente retirar el acceso al campus virtual de estudio y encargar a un tercero la gestión de los cobros pendientes, pero sin que conste en les actuaciones arbitrales ningún requerimiento previo de pago de cantidad cierta, líquida y cuantificada, salvo el que se contiene en el escrito de conclusiones de la parte reclamada de fecha (...), donde se solicita que se tenga por formulada reconvencción por importe de 3.264€.

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– de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

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 comprobar los movimientos habidos en la misma, y para control y seguimiento interno de los diferentes departamentos de la órbita empresarial.

Tampoco es un hecho controvertido que la parte reclamada decidió unilateralmente retirar el acceso al campus virtual de estudio y encargar a un tercero la gestión de los cobros pendientes de la parte reclamante; que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en 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 y que 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, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación planteada y deestimar la reconvencción efectuada, declarando la rescisión del contrato.

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 Derecho 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 quedaran 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 está 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 164/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que solicitó ampliación de la información a la parte reclamada sobre un curso específico, añadiendo que se le indicó, que para no perder un descuento vigente en aquel momento, que formalizara la matrícula, y que con posterioridad, si no era de su interés, podría cancelar la suscripción con la devolución del importe abonado. La parte reclamante solicita se declare la nulidad del contrato. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante recibió el curso al completo y a plena conformidad, excediendo con creces el plazo de desistimiento establecido al efecto cuando se solicitó la baja del curso, no aceptándose su petición por extemporánea. La parte reclamada solicita que la parte reclamada abone el saldo pendiente de 1.224€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que solicitó ampliación de la información a la parte reclamada sobre un curso específico, añadiendo que se le indicó que para no perder un descuento vigente en aquel momento, que formalizara la matrícula, y que con posterioridad, si no era de su interés, podría cancelar la suscripción con la devolución del importe abonado.

También manifiesta que al tratar de tramitar la baja del curso ofrecido, por no ser de su interés y haber avisado previamente a la parte reclamada que tenía estudios universitarios, se le ofreció realizar otro curso, recalcando que podría también desistir de realizarlo pero que para poder acceder al curso y probarlo, tenía que

aceptar el contrato, manifestaciones realizadas todas por vía telefónica, efectuando explicación detallada de las múltiples incidencias iniciadas con el servicio de atención al cliente de la parte reclamada, así como que no se ha activado ninguna licencia del curso.

La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de carta certificada enviada a la parte reclamada, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...), copia del contrato de matrícula y compra de curso de fecha (...) y solicita que la parte reclamada aporte copia de la grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas.

La parte reclamante solicita se declare la nulidad del contrato.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante es conocedora de las condiciones establecidas en el contrato así como del plazo de desistimiento, contrato con número (...) de fecha (...), haciendo mención al apartado observaciones del contrato y la sustitución de las condiciones económicas y obligaciones temporales de pagos.

También manifiesta que la parte reclamante recibió el curso al completo y a plena conformidad el día (...), no siendo hasta el día (...) cuando se solicitó la baja del curso, excediendo con creces el plazo de desistimiento establecido al efecto, no aceptando su petición por extemporánea.

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de extracto de cuenta cliente.

La parte reclamada solicita que la parte reclamada abone el saldo pendiente de 1.224€.



AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 10.20 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 ésta 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 señor Javier Vélez, mediante videoconferencia.

A la audiencia comparece la parte reclamante, asistida del letrado señor (...), 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 realizan las manifestaciones siguientes, tanto por iniciativa propia como a respuesta a las preguntas formuladas por el Órgano arbitral.

El letrado de la parte reclamante efectúa descripción detallada de los dos supuestos contratos aportados por la parte reclamada, añadiendo que consta la misma fecha en los dos supuestos contratos, la de (...), no siendo por lo tanto, ésta la real de la segunda contratación, así como que no le devuelven el importe del primer curso y le hacen una propuesta de segundo curso, sin poder confirmar la fecha de inicio de los 15 días para ejercer el derecho de desistimiento contractual, habiendo realizado todas las gestiones por medio telefónico; efec-

tuando explicación exhaustiva de los numerosos correos electrónicos y llamadas telefónicas que prueban que no tenía ninguna voluntad de realizar ningún curso en ningún momento.

El letrado de la parte reclamante manifiesta que su pretensión es que se declare la nulidad del segundo contrato y la devolución de la totalidad de los pagos realizados, añadiendo que el material recibido está en su posesión y en disposición de ser entregado a la parte reclamada, de conformidad con aquello establecido en el artículo 1303 del Código Civil, dado que se tiene que entender que el primer contrato fue resuelto y que este segundo contrato es nulo.

A la pregunta del Órgano arbitral la parte reclamante manifiesta que no se ha utilizado el material, que continúa embalado y en su posesión y que el código de acceso en el campus virtual no se ha utilizado por nada.

El letrado de la parte reclamante manifiesta que hay que estar en aquello establecido en el artículo 1282 del Código Civil, reiterando que la parte reclamante manifestó que no tenía interés ni voluntad en realizar ningún curso, añadiendo que la parte reclamada realizó este supuesto segundo contrato, vinculándolo con el primero y poniendo la fecha del anterior contrato, añadiendo que su representado no ha utilizado el código de acceso ni el servicio de consulta a los profesores y reitera su pretensión, siendo de aplicación aquello establecido en el artículo 1295 del Código Civil.

Se da por concluida la audiencia.

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 exige 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.

La controversia de las presentes actuaciones arbitrales tiene su origen en la disconformidad de la parte reclamante con el procedimiento utilizado por la parte reclamada para incorporarla como cliente suya, mediante una actuación comercial por medio telefónico, que considera agresiva y de mala fe, dado que considera que la parte reclamada no ha actuado correctamente, sin responder a sus llamadas y escritos; al



no aceptar el desistimiento solicitado dentro del plazo legamente establecido; y que hay que poner en relación a sus manifestaciones, en el sentido que no ha prestado su consentimiento en la formalización del contrato de formación, sin que haya firmado ningún documento contractual de un supuesto segundo contrato.

En este sentido, a criterio de este Órgano arbitral, la reclamación debe ser estimada, considerando que la actuación de la parte reclamada, es contraria a las mínimas normas de diligencia y profesionalidad, infringiendo los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación a los otros, y la inversa, considerándose que esta actuación de la parte reclamada no está de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

Consta aportada como prueba documental del escrito inicial de la parte reclamante, copia del escrito de la parte reclamada de fecha (...), en el que incorpora copia de un contrato de matrícula y compra de curso de (...), que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha (...), en el sentido que el contrato con número (...) de fecha (...) sustituye, mediante el apartado observaciones del contrato, las condiciones económicas y obligaciones temporales de pagos del contrato inicial; considerando este Órgano arbitral, que la pretensión de la parte reclamante tiene que ser estimada, ya que sin consentimiento no hay contrato, habiendo solicitado que se anule el contrato, de conformidad en aquello establecido en el artículo 1.300 y siguientes del Código Civil, dado que no cumple los requisitos

del artículo 1.261 del Código Civil español, nulidad del contrato que obliga a la restitución recíproca de las cosas que hayan sido materia del contrato.

En este mismo sentido, la técnica de comercialización utilizada es de las consideradas agresivas, por el hecho de que se produce de manera sorprendente para el consumidor, ya que éste se encuentra en su domicilio cuando recibe la visita inesperada de uno comercial (o una llamada telefónica); que, a menudo con términos poco claros, le ofrece un producto o servicio con el cual él no contaba; actuaciones realizadas mediante colaborador autorizado de la parte reclamada, y sin que conste aportado a las presentes actuaciones arbitrales, ningún documento acreditativo de las actuaciones realizadas por éste comercial.

Sin embargo, en las presentes actuaciones arbitrales, tenemos que tener presente que lo que se cuestiona, también, es la falta de consentimiento contractual, es decir, que la parte reclamante lo prestara respecto a este supuesto segundo contrato de fecha (...) –apartado segundo de las alegaciones de la parte reclamada de fecha (...); siendo el consentimiento un elemento esencial para la validez del contrato.

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.

El Órgano Arbitral, basándose en todo aquello que se ha mencionado anteriormente, y atendiendo a las alegaciones formuladas y la docu-

mentación aportada que obra en el expediente, así como las manifestaciones realizadas por la parte compareciente al acto de la audiencia, adopta, en equidad, a su buen juicio, y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido de considerar nulos los contratos celebrados entre las partes con la obligación de devolución por la parte reclamada de todos los cobros realizados a la parte reclamante.

DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamada.

La parte reclamante comunicará, en el plazo de los 5 días siguientes a la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta corriente o libreta de ahorros en el que la parte reclamada procederá a la devolución de todos los cobros realizados.

La parte reclamada tendrá que proceder al ingreso de las cantidades cobradas, en el plazo de los 15 días siguientes a la comunicación del número de cuenta o libreta por parte del Órgano arbitral.

La parte reclamada recogerá del domicilio de la parte reclamante, y sin gastos para el consumidor, en un plazo máximo de 15 días a partir del día de la notificación del presente laudo, los materiales entregados en su día y objeto de controversia. Pasado este plazo sin haberse retirado, se considerará que el material controvertido ha sido abandonado.

La parte reclamada notificará a la parte reclamante que ésta 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.

DEJAR CONSTANCIA de la grave irregularidad que supone el envío de requerimientos de pago, y la posible inclusión indebida en registros de morosidad, de la que no se tiene constancia en las presentes actuaciones, considerando como una presión ilegítima la utilización de lo mismo, de conformidad a la interpretación e integración efectuada en la STS de fecha (...).

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 253/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que formalizó un contrato con la parte reclamada sin estar en condiciones apropiadas para su celebración, añadiendo que se puso en contacto con la parte reclamada para cancelar el mismo, pero que se le indicó que había pasado un día del plazo para ejercer el derecho de desistimiento. La parte reclamante solicita la cancelación del contrato. La parte reclamada manifiesta que de conformidad con las cláusulas del contrato, la parte reclamante fue conocedor de que disponía de un plazo de 14 días naturales a contar desde la recepción del curso, plazo que dejó transcurrir sin ejercer su derecho. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 1.667,15€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que formalizó un contrato con la parte reclamada sin estar en condiciones apropiadas para su celebración, añadiendo que se puso en contacto con la parte reclamada para cancelar el mismo, pero que se le indicó que había pasado un día del plazo para ejercer el derecho de desistimiento.

También efectúa explicaciones detalladas de sus circunstancias personales actuales por las que no puede realizar el curso contratado, añadiendo que las puso en conocimiento de la parte reclamada para intentar llegar a un acuerdo de rescisión del contrato.

La parte reclamante aporta copia de informe, copia de correos electrónicos, copia de la car-

ta de la parte reclamada de fecha (...) en la que se contienen amenazas a la parte reclamante de ser incluido en registros de morosidad, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...), copia de contrato de matrícula y compra de curso.

La parte reclamante solicita la cancelación del contrato.

La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante adquirió en fecha (...) un curso preparatorio a distancia de graduado en E.S.O., recibiendo el contrato para su firma digital en el momento de la venta y firmando en prueba de ello.

También manifiesta que de conformidad con las cláusulas del contrato, la parte reclamante fue conocedor de que disponía de un plazo de 14 días naturales a contar desde la recepción del curso, que fue el día (...), para ejercitar su derecho de desistimiento, plazo que dejó transcurrir sin ejercer su derecho, así como que no fue hasta el día (...), cuando manifestó por primera vez su deseo de no continuar con el curso.

La parte reclamada manifiesta que se ofrece a la parte reclamante más plazo de estudio si lo necesita para poder finalizar el estudio del curso adquirido, así como que ha cumplido en todo momento con sus obligaciones inherentes al contrato objeto de las presentes actuaciones arbitrales.

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, copia de documento de desistimiento y copia de extracto de cuenta cliente.

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 1.667,15€.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 09.50 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 ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

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

Al acto de la vista oral ha comparecido 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 reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de las actuaciones arbitrales, mostrando el material didáctico recibido, manifestando que no lo usa y que no es de su interés y no está en condiciones de realizar el curso, reiterando su interés en que se cancele el contrato.

Se da por concluida la audiencia.

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 mediante el contrato de matrícula y compra del curso número (...), interviniendo en nombre de la parte reclamada el asesor con número de identificación (...), y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que no estaba en condiciones apropiadas para su celebración, añadiendo que se puso en contacto con la parte reclamada para cancelar el mismo, pero que

se le indicó que había pasado un día del plazo para ejercer el derecho de desistimiento, si bien no consta aportado, que de conformidad a la carga de la prueba y facilidad probatoria, le corresponde su aportación a la parte reclamada, copia del albarán de entrega del material didáctico a la parte reclamante.

La parte reclamada no efectúa en su escrito de conclusiones de fecha (...)ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre la capacidad en el momento de la contratación y acreditación fidedigna de la fecha de entrega del material didáctico –que no pueden ser las fechas que se mencionan en el documento de contrato de matrícula y compra de curso, con número de albarán (...), limitándose a presentar copia de extracto de cuenta cliente y solicitando que se tenga por formulada reconvencción por importe de 1.667,15€.

De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artículos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para proteger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que

tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo, establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garanticen una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste la firma del asesor con número de identificación (...) que actúa en nombre, interés y representación de la parte reclamada en el contrato aportado con número de albarán (...).

Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su

escrito de fecha (...); y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato escrito con número de albarán (...) ni la copia del albarán de entrega del material didáctico, por lo que no permite a este Órgano arbitral tener por acreditada la manifestación de la parte reclamada respecto al hecho que la recepción del curso fue el día (...), aspectos necesarios para la interpretación e integración del contrato, conversaciones y fechas en las que intervino el asesor con número de identificación (...), actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante distribuidor autorizado-asesor con número de identificación (...); que hace falta interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Comercio, y los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación en los otros, y la inversa, debiendo de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio. De la rescisión de los contratos.

Hay que señalar que la moderna configuración de la acción de rescisión de los contratos tiende a invertir el arquetipo tradicional recibido, así como su carácter de aplicación excepcional, pero conserva su heterogeneidad derivada como recurso auxiliar a otras fuentes de integración tales como su referencia a un abstracto principio de justicia o a la aplicación interpretativa del criterio de equidad.



Desde esta perspectiva, entroncada con los principios y deberes empresariales que sustentan la normativa estatal y autonómica sectorial de consumo, la falta de justificación de la actividad debida con arreglo a los específicos principios y deberes de tutela de la efectividad de los derechos de los consumidores, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en 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 y que 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, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación, ordenando la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido, así como desestimar la reconvencción efectuada, de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

Efectos de la rescisión del contrato.

De conformidad con el artículo 1.295 del Código Civil, la rescisión del contrato obliga a la devolución de las cosas que fueron objeto del contrato, considerando este Órgano arbitral que en las presentes actuaciones arbitrales procede aplicar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación por decisión arbitral, por ser la parte reclamante y la parte reclamada, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra.

La compensación mediante resolución arbitral o judicial es una especie de la misma que ordena

el órgano judicial o arbitral en su sentencia o laudo y como resultado de un proceso o de un procedimiento arbitral –compensación arbitral que si bien no aparece expresamente recogida en el artículo 1.195 de Código Civil; ha sido admitida en numerosísimas sentencias del Tribunal Supremo, en las que se ha configurado como una especie de compensación en la que no son de exigencia todos los requisitos que el Código Civil fija para la compensación legal y que la ordena el Órgano arbitral mediante laudo y como resultado de un procedimiento arbitral; considerando este Órgano arbitral que constando acreditado la existencia de obligaciones y deudas concurrentes, siendo las partes de las presentes actuaciones arbitrales acreedoras y deudoras por derecho propio, procede declarar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido –Sentencia del Tribunal Supremo número 726/2000 de 17 julio, recurso de Casación número 2552/1995, ponente señor Sr. Jesús Corbal Fernández.

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 las actuaciones arbitrales, así como las manifestaciones realizadas en el acto de la audiencia, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido de ordenar la rescisión 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 está 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 254/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de septiembre, estando fuera del país hasta el día (...), motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en (...). La parte reclamante solicita la resolución del contrato. La parte reclamada manifiesta que no puede aceptar la petición de la parte reclamante debido al hecho que éste no ejerció el derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días establecidos al efecto. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 2.101,80€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de (...), estando fuera del país hasta el día (...), motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en (...), peticiones que reiteró, después de los pagos realizados durante los meses de (...) a (...), los días (...) y (...).

También manifiesta que el consultor académico le efectuó explicación detallada de los motivos técnicos por los que se modificó el formato de presentación del contenido del curso y la plataforma utilizada, añadiendo que la parte reclamada le comunicó que tenía a su disposición un curso e-Learning, con ejercicios y evaluaciones, así como de que fue advertido que las grabaciones eran registradas.

La parte reclamante efectúa explicación detallada de las diferencias que supone el nuevo sistema adoptado por la parte reclamada, así como que esto supone perder videoconferen-



cias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada.

También manifiesta que su intención no era la de no pagar el curso, pero que estaba fuera del país y comunicó el desistimiento a su asesora, así como los problemas que tuvo para convalidar los estudios realizados en el extranjero.

La parte reclamante manifiesta que ha recibido llamadas telefónicas intimidatorias y amenazantes, en el sentido que si no efectuaba el pago de las cantidades debidas sería incluido en ficheros de morosidad.

La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de recibos de acreditación de pagos realizados, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...), copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de documento de desistimiento.

La parte reclamante solicita la resolución del contrato.

La parte reclamada manifiesta que no puede aceptar la petición de la parte reclamante debido al hecho que éste no ejerció el derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días establecidos al efecto, tal y como se contempla en el contrato y en los artículos 71 y 102 del 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.

También manifiesta que la primera vez que la parte reclamante solicitó la baja del curso fue mediante una llamada telefónica al centro académico en fecha (...), excediendo con creces el

plazo legal de desistimiento, así como que en fecha (...), se puso de nuevo en contacto con el centro académico proponiendo dar por cancelado el curso contratado, previo pago de las mensualidades vencidas, propuesta que le fue denegada por la parte reclamada.

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, copia de documento de desistimiento, copia de extracto de cuenta cliente, captura del contenido del módulo de gestión del curso,

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconversión por importe de 2.101,80€.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 09.30 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 ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

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

Al acto de la vista oral ha comparecido 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 reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada

del contenido de las actuaciones arbitrales, así como de qué fue advertido que las grabaciones son registradas.

También manifiesta que el consultor académico le efectuó explicación detallada de los motivos técnicos por los que se modificó el formato de presentación del contenido del curso y la plataforma utilizada, mostrando el correo electrónico de fecha (...) y los cambios realizados.

La parte reclamante efectúa explicación detallada de las diferencias que supone el nuevo sistema adoptado por la parte reclamada, así como que esto supone perder videoconferencias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada.

También manifiesta que su intención no era la de no pagar el curso, pero que estaba fuera del país y comunicó el desistimiento a su asesora, así como los problemas que tuvo para convalidar los estudios realizados en el extranjero, mostrando los libros recibidos al Órgano arbitral para su valoración i examen ocular.

A la pregunta del Órgano arbitral, la parte reclamante manifiesta que se inscribió en el curso en el mes de septiembre, estando fuera del país hasta el día (...), motivo por el cual solicitó ejercer el derecho de desistimiento en (...), peticiones que reiteró, después de los pagos realizados durante los meses de enero a (...), los días (...) y (...), añadiendo que la parte reclamada le comunicó que tenía a su disposición un curso e-Learning, con ejercicios y evaluaciones.

La parte reclamante también solicita que no sea incluido en ficheros de morosidad, añadiendo que recibió llamadas telefónicas recibiendo amenazas en este sentido.

Se da por concluida la audiencia.

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 exige 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 mediante el contrato de matrícula y compra del curso número (...), interviniendo en nombre de la parte reclamada el asesor con número de identificación (...), y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que el nuevo sistema tecnológico adoptado por la parte reclamada supone perder videoconferencias, interacciones pedagógicas y simulacros de exámenes, considerando que este formato no figuraba en la oferta del curso y supone un incumplimiento del contrato por parte de la parte reclamada –constando en les actuaciones arbitrales correo electrónico de la parte reclamada de fecha (...), donde se manifiesta que “por un tema de incompatibilidad de ese formato e-Learning en el Campus, se realizaron una serie de cambios en el lenguaje de programación que hacían incompatible ese formato-

La parte reclamada no efectúa en su escrito de conclusiones de fecha (...)ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre cuál es la parte sustancial del curso en la oferta de servicios realizada por el asesor número (...), hecho aceptado por la parte reclamada en su correo electrónico de fecha (...), limitándose a presentar copia de extracto de cuenta cliente y solicitando que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.101,80€.

1. De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artículos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus

propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para proteger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo, establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garanticen una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste la firma del asesor con número de identificación (...) que actúa en nombre, interés y representación de la parte reclamada en el contrato aportado con número de albarán (...).

2. Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la

promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha (...); y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato escrito con número de albarán (...), que permita a este Órgano arbitral la interpretación e integración del mismo, conversaciones en las que intervino el asesor con número de identificación (...), actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante distribuidor autorizado -asesor con número de identificación (...); que hace falta interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Comercio, y los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación en los otros, y la inversa, debiendo



de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

3. De la rescisión de los contratos.

Hay que señalar que la moderna configuración de la acción de rescisión de los contratos tiende a invertir el arquetipo tradicional recibido, así como su carácter de aplicación excepcional, pero conserva su heterogeneidad derivada como recurso auxiliar a otras fuentes de integración tales como su referencia a un abstracto principio de justicia o a la aplicación interpretativa del criterio de equidad.

Desde esta perspectiva, entroncada con los principios y deberes empresariales que sustentan la normativa estatal y autonómica sectorial de consumo, la falta de justificación de la actividad debida con arreglo a los específicos principios y deberes de tutela de la efectividad de los derechos de los consumidores, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en 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 y que 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, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación, ordenando la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido, así como desestimar la reconvencción efectuada, de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

4. Efectos de la rescisión del contrato.

De conformidad con el artículo 1.295 del Código Civil, la rescisión del contrato obliga a la devolución de las cosas que fueron objeto del contrato, considerando este Órgano arbitral que en las presentes actuaciones arbitrales procede aplicar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación por decisión arbitral, por ser la parte reclamante y la parte reclamada, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra.

La compensación mediante resolución arbitral o judicial es una especie de la misma que ordena el órgano judicial o arbitral en su sentencia o laudo y como resultado de un proceso o de un procedimiento arbitral –compensación arbitral que si bien no aparece expresamente recogida en el artículo 1.195 de Código Civil; ha sido admitida en numerosísimas sentencias del Tribunal Supremo, en las que se ha configurado como una especie de compensación en la que no son de exigencia todos los requisitos que el Código Civil fija para la compensación legal y que la ordena el Órgano arbitral mediante laudo y como resultado de un procedimiento arbitral; considerando este Órgano arbitral que constando acreditado la existencia de obligaciones y deudas concurrentes, siendo las partes de las presentes actuaciones arbitrales acreedoras y deudoras por derecho propio, procede declarar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido –Sentencia del Tribunal Supremo número 726/2000 de 17 julio, recurso de Casación número 2552/1995, ponente señor Sr. Jesús Corbal Fernández.

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 las actuaci-

ones arbitrales, así como las manifestaciones realizadas en el acto de la audiencia, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido de ordenar la rescisión 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 ésta 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.

DEJAR CONSTANCIA de la grave irregularidad que supone el envío de requerimientos de pago, y la posible inclusión indebida en registros de morosidad, de lo que no se tiene constancia en las presentes actuaciones arbitrales, considerando como una presión ilegítima la utilización de lo mismo, de conformidad a la interpretación e integración efectuada en la STS de fecha 23 de marzo de 2018.

LAUDO 255/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que recibió una oferta comercial del centro de estudios reclamado para obtener un título oficial de grado medio en educación infantil, añadiendo que el material académico entregado era insuficiente y no estaba actualizado ni personalizado para la Comunidad Autónoma donde se realizaba el examen. La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución de los pagos realizados. La parte reclamada manifiesta que el material entregado se ajusta con exactitud al currículo establecido por el Ministerio de Educación para este ciclo formativo y se actualiza periódicamente. La parte reclamada solicita que se desestime la reclamación.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que recibió una oferta comercial del centro de estudios reclamado para obtener un título oficial de grado medio en educación infantil, mediante examen de acceso libre, añadiendo que solo tenía que examinarse de 8 módulos de los 12 del temario, pero que éste era insuficiente y no estaba actualizado ni personalizado para la Comunidad Autónoma donde se realizaba el examen.

También manifiesta que el material entregado era claramente insuficiente para poder preparar el examen, así como que las preguntas que fueron objeto del examen no aparecían en las unidades entregadas, añadiendo que la contratación del curso la realizó por confiar en la experiencia y profesionalidad de la parte reclamada en la elaboración del material didáctico, añadiendo que tiene formación académica uni-



versitaria, así como experiencia en estudiar, no admitiendo los comentarios efectuados por la parte reclamada.

La parte reclamante manifiesta que tras solicitar varias veces a la parte reclamada que le enviara el formulario de reclamación, sin obtener respuesta, acudió a una asociación de protección de los consumidores, sin que obtuviera ninguna respuesta de la parte reclamada.

La parte reclamante aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, carta de pago de derechos de examen, copia de correos electrónicos, copia de extracto bancario de acreditación de pagos a la parte reclamada y carta de pago de la parte reclamada acreditando el cumplimiento de la totalidad de los pagos acordados con la parte reclamante.

La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución de los pagos realizados.

La parte reclamada manifiesta que el curso objeto de controversia arbitral se ajusta con exactitud al currículo establecido por el Ministerio de Educación para este ciclo formativo y se actualiza periódicamente, añadiendo que cada editorial desarrolla los contenidos a su modo, así como que los exámenes de las pruebas libres los prepara el Tribunal examinador, sin que sepan en que textos se basan.

También manifiesta que en la cláusula (...) del contrato se indica textualmente que el "Centro no se responsabiliza de las posibles variaciones que puedan producirse en los cursos preparatorios de exámenes oficiales", añadiendo que para presentarse a las pruebas recomiendan a los alumnos estudiar y completar el curso preparatorio, considerando que la parte reclamante no está preparada para superar dichas pruebas, a la que ofrecen continuar con

la formación, dado que la matrícula está vigente hasta el día (...).

La parte reclamada aporta copia de contrato de matrícula y compra de curso, copia de extracto bancario de acreditación de pagos de la parte reclamante y copia del expediente académico de la parte reclamante.

La parte reclamada solicita que se desestime la reclamación.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 10.10 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 ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

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

Al acto de la vista oral no ha comparecido ni la parte reclamante ni la parte reclamada, que han excusado su asistencia y han presentado escrito de alegaciones.

Comienza el acto de la audiencia con la intervención del presidente, hace referencia a los puntos esenciales de la controversia, y da por finalizada la vista oral.

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 exige 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 mediante el contrato de matrí-



cula y compra del curso número (...) -sin que se tenga constancia que persona física intervino en nombre e interés de la parte reclamada, y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que recibió una oferta comercial del centro de estudios reclamado para obtener un título oficial de grado medio en educación infantil, mediante examen de acceso libre, añadiendo que solo tenía que examinarse de 8 módulos de los 12 del temario, pero que éste era insuficiente y no estaba actualizado ni personalizado para la Comunidad Autónoma donde se realizaba el examen.

La parte reclamada en su escrito de conclusiones de fecha (...) no efectúa ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre la suficiencia o no y la última fecha de actualización de los materiales didácticos entregados, limitándose a reiterar que los cursos se ajustan con exactitud al currículo establecido por el Ministerio de Educación, así como a resaltar el contenido de la cláusula (...) de los derechos y deberes del alumno, del contrato de matrícula y compra de curso objeto de las presentes actuaciones arbitrales y solicitando que se desestime la reclamación.

1. De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artículos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para proteger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumido-

res y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo, establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garantizan una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste ninguna firma en el contrato de matrícula y compra del curso número (...), así como que tampoco se tiene constancia que persona física intervino en nombre e interés de la parte reclamada.

2. Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha (...); y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato de matrícula y compra del curso número (...), que permita a este Órgano arbitral la interpretación e integración del mismo, conversaciones en las que intervino una persona física actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante distribuidor autorizado –del que se desconoce su identificación; que se ha de interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Comercio, y los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación en los otros, y la inversa, debiendo de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

3. De las reglas de la distribución de la carga de la prueba y la facilidad probatoria.

En las presentes actuaciones arbitrales el hecho controvertido es si el centro académico ha cumplido con aquello establecido en la cláusula 5 de los derechos y deberes del alumno, del contrato de matrícula y compra de curso, que

establece su obligación contractual de tener vigentes los materiales didácticos en el momento de la formalización del contrato, limitándose la parte reclamada a reiterar que los cursos se ajustan con exactitud al currículo establecido por el Ministerio de Educación, manifestaciones que parecen desconocer la descentralización en materia de educación, y que deben ponerse en relación con el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que establece las reglas de la distribución de la carga de la prueba y la facilidad probatoria, correspondiendo a la parte reclamada la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda el efecto jurídico de sus pretensiones, en este sentido, que a la fecha de la oferta comercial y de la formalización del contrato, los materiales didácticos entregados eran suficientes y estaban actualizados y personalizados para la Comunidad Autónoma donde se realizaba el examen –consta acreditado en el contrato de matrícula y compra del curso número (...) el domicilio de la parte reclamante, (...), provincia de (...); y aportada carta de pago para la realización de la prueba en el centro de (...), provincia de (...), obligando al Órgano arbitral a desestimar las pretensiones de la parte reclamada, si considera dudosos los hechos relevantes para la decisión, considerando este Órgano arbitral que la no aportación de ninguna prueba documental, testifical o de cualquier otro tipo que acredite la realización de la obligación contractual de la parte reclamada de entregar a la fecha de la oferta comercial y de la formalización del contrato los materiales didácticos con contenido suficiente, actualizado y personalizado para la Comunidad Autónoma donde se realizaba el examen, procede estimar parcialmente la reclamación, ordenando a la parte reclamada a la devolución del 50% de los cobros realizados, por importe total de 1.358,50€, de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto



al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

Desde esta perspectiva, entroncada con los principios y deberes empresariales que sustentan la normativa estatal y autonómica sectorial de consumo, la falta de justificación de la actividad debida con arreglo a los específicos principios y deberes de tutela de la efectividad de los derechos de los consumidores, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en 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 y que 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.

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 las actuaciones arbitrales, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR parcialmente la reclamación reconociendo el derecho de la parte reclamante a percibir de la parte reclamada un importe total de 679,25€.

La parte reclamada tendrá que proceder al ingreso de mencionado importe de 679,25€, en el plazo máximo de los 15 días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

Los materiales entregados quedarán de plena propiedad de la parte reclamante.

LAUDO 256/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de enseñanza, la representante de la parte reclamada le manifestó que no habría problema en realizar el curso en horario de tardes, con inicio a las 15 horas, añadiendo que avisó antes de formalizar la matrícula, dado que por su trabajo, de modelo y actriz, el poder iniciar las clases en este horario era muy importante, añadiendo que no ha asistido a ninguna clase del curso, así como que el material recibido está en su posesión tal y como lo recibió. La parte reclamante solicita la nulidad del contrato y la devolución de los pagos realizados. La parte reclamada manifiesta que en el momento de la formalización del contrato de enseñanza se facilitó a la parte reclamante toda la documentación necesaria para que conociera en que consiste el curso y las condiciones del mismo, añadiendo que con la firma de dicha documentación, queda plenamente informada. La parte reclamada solicita que la parte reclamante realice los pagos pendientes y realice el curso en otra promoción y de conformidad a sus necesidades personales, sin realizar descuento por pago al contado, pudiendo aprovechar entonces el importe pagado y realizándose el curso de conformidad a las condiciones recogidas en el contrato.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de enseñanza con número (...), la representante de la parte reclamada le manifestó que no habría problema en realizar el curso en horario de tardes, con inicio a las 15 horas, añadiendo que

avisó antes de formalizar la matrícula, dado que por su trabajo, de modelo y actriz, el poder iniciar las clases en este horario era muy importante, manifestándole la representante de la parte reclamada que no habría ningún problema para realizar el curso dentro de este horario.

También manifiesta que el día (...), le avisaron que al día siguiente, (...), a las 17 horas, se hacía la presentación del curso, añadiendo que en ningún momento estaba previsto que las clases se iniciaran a las 15 horas, motivo por el cual, al finalizar la presentación, que no el inicio del curso, y atendido al cambio de horario, manifestó a la representante de la parte reclamada que no podía realizar el curso por la alteración del horario y del que había manifestado anteriormente la condición necesaria del mismo.

La parte reclamante manifiesta que la información sobre el horario de comienzo fue verbal, haciendo constatar en la copia del contrato que le fue entregado como hora de inicio de las clases las 15 horas y sin que figure el número de contrato, añadiendo que en la copia presentada por la parte reclamada no figura este dato, pero consta añadido el número de contrato (...), número que no figura en la copia que le fue entregada.

También manifiesta que no ha realizado ningún trabajo ni ha asistido a ninguna clase del curso, añadiendo que el material recibido está en su posesión tal y como lo recibió.

La parte reclamante manifiesta que además de incumplir el horario que se le había indicado, también se incumplió la fecha de inicio del curso, añadiendo que solicitó por escrito en diversas ocasiones por este retraso, a lo que le manifestaron que no se iniciaba por no haber suficientes alumnos, y con posterioridad, para que los profesores pudieran compaginar la docencia con su actividad profesional; así como

que le manifestaron que en horario de 15 a 17 horas, se daban unas clases de inglés, que ella no realizaba, teniendo el curso carácter de modalidad presencial, no siendo conocedora del cambio de horario hasta el día de la presentación del curso, acudiendo esa misma tarde a la Secretaría del centro para solicitar la cancelación de la matrícula y la devolución de la integridad de los pagos realizados.

La parte reclamante aporta copia de contrato de prestación de servicios de enseñanza, copia de carta certificada enviada a la parte reclamada de fecha (...), copia de documentos de acreditación de pagos, copia de correos electrónicos y copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...).

La parte reclamante solicita la nulidad del contrato y la devolución de los pagos realizados.

La parte reclamada manifiesta que en el momento de la formalización del contrato de enseñanza se facilitó a la parte reclamante toda la documentación necesaria para que conociera en que consiste el curso y las condiciones del mismo, añadiendo que con la firma de dicha documentación, queda plenamente informada.

También efectúa explicación detallada de las sesiones y el contenido de las sesiones virtuales previas realizadas, añadiendo que es cierto que la parte reclamante acudió presencialmente el día (...), a las 17 horas, sabiendo que se trataba de la primera clase del curso y en la que se le hizo entrega del material formativo, añadiendo que el centro y de conformidad con la normativa interna y proceso formativo podrá establecer y modificar el horario o contenido de las clases.

La parte reclamada manifiesta que las manifestaciones de la parte reclamante sobre incumplimientos verbales no se sostienen y no son corroborados por su asesora, añadiendo que



la pretensión de la parte reclamante de desistir del contrato esta fuera del plazo legalmente establecido para ello y que son 14 días naturales desde el momento de la firma y no del inicio del curso, por lo que no cabe devolución y hace que además el contrato siga vigente en todos sus términos.

La parte reclamada aporta copia de dossier informativo del curso, copia de contrato de prestación de servicios de enseñanza, copia de correos electrónicos, copia de certificado de fecha (...) de acreditación de la entrega del manual de estudio, incluido el manual de inglés, si procede, copia de partes de asistencia a clases, copia de recibo pendiente de pago –con fecha de recibió (...) y documento de solicitud de aprobación para organizaciones de formación inicial de TCP firmado en (...), en fecha (...), en la que se menciona la denominación del curso y fecha de inicio (...).

La parte reclamada solicita que la parte reclamante realice los pagos pendientes y realice el curso en otra promoción y de conformidad a sus necesidades personales, sin realizar descuento por pago al contado, pudiendo aprovechar entonces el importe pagado y realizándose el curso de conformidad a las condiciones recogidas en el contrato.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a las 10.30 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 ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

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

Al acto de la vista oral ha comparecido la parte reclamante, y con la ausencia de la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones. También está presente (...).

Una vez el secretario del Órgano arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de las actuaciones arbitrales.

A la pregunta del Colegio arbitral, la parte reclamante manifiesta que antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de enseñanza con número (...), la representante de la parte reclamada le manifestó que no habría problema en realizar el curso en horario de tardes, con inicio a las 15 horas, añadiendo que avisó antes de formalizar la matrícula, dado que por su trabajo, de modelo y actriz, el poder iniciar las clases en este horario era muy importante, manifestándole la representante de la parte reclamada que no habría ningún problema para realizar el curso dentro de este horario.

La parte reclamante manifiesta que el día (...), le avisaron que al día siguiente, (...), a las 17 horas, se hacía la presentación del curso, añadiendo que en ningún momento estaba previsto que las clases se iniciaran a las 15 horas, motivo por el cual, al finalizar la presentación, que no el inicio del curso, y atendido al cambio de horario, manifestó a la representante de la parte reclamada que no podía realizar el curso por la alteración del horario y del que había manifestado anteriormente la condición necesaria del mismo.

A la pregunta del Colegio arbitral, la parte reclamante manifiesta la información sobre el horario de comienzo fue verbal, haciendo constatar que en la copia del contrato que le fue entregado, consta escrito como hora de inicio de las clases las 15 horas y sin que figure el número de contrato, añadiendo que en la copia presentada por la parte reclamada no figura este dato, pero consta añadido el número de contrato (...), número que no figura en la copia que le fue entregada.

También manifiesta que no ha realizado ningún trabajo ni ha asistido a ninguna clase del curso, añadiendo que el material recibido está en su posesión tal y como lo recibió, así como que esa misma tarde acudió a la Secretaria del centro para solicitar la cancelación de la matrícula y la devolución de la integridad de los pagos realizados.

La parte reclamante manifiesta que además de incumplir el horario que se le había indicado, también se incumplió la fecha de inicio del curso, añadiendo que solicitó por escrito en diversas ocasiones por este retraso, a lo que le manifestaron que no se iniciaba por no haber suficientes alumnos, y con posterioridad, para que los profesores pudieran compaginar la docencia con su actividad profesional; así como que le manifestaron que en horario de 15 a 17 horas, se daban unas clases de inglés, que ella no realizaba.

A la pregunta del Colegio arbitral, la parte reclamante manifiesta que el curso es presencial, así como que no se ha matriculado en otro centro y que no fue conocedora del cambio de horario hasta el día de la presentación del curso, acudiendo esa misma tarde a la Secretaria del centro para solicitar la cancelación de la matrícula y la devolución de la integridad de los pagos realizados.

Se da por finalizada la audiència.

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 in-



formar 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 mediante el contrato de matrícula y compra del curso número (...), y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que recibió una oferta comercial del centro de estudios reclamado donde se le manifestó que no habría problema en realizar el curso en horario de tardes, con inicio a las 15 horas, añadiendo que avisó antes de formalizar la matrícula, dado que por su trabajo, de modelo y actriz, el poder iniciar las clases en este horario era muy importante, manifestándole la representante de la parte reclamada que no habría ningún problema para realizar el curso dentro de este horario, y las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de conclusiones de fecha (...), donde manifiesta que las manifestaciones de la parte reclamante sobre incumplimientos verbales, según su asesora no se sostienen.

La parte reclamada también manifiesta que en el momento de la formalización del contrato de enseñanza se facilitó a la parte reclamante toda la documentación necesaria para que conociera en que consiste el curso y las condiciones del mismo, añadiendo que con la firma de dicha documentación, queda plenamente informada, haciendo especial mención a la cláusula 4 de las condiciones del contrato, donde se establece que "el centro podrá variar la duración del curso y su horario, previa justificación motivada según las normas estipuladas por (...)", y que debe ponerse en relación al documento número 5 de la parte reclamada, de solicitud de aprobación para organizaciones de formación inicial de TCP firmado en (...), en fecha (...), en la que se menciona la denominación del curso y fecha de inicio (...).

1. De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artí-

culos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para proteger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garanticen una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste acreditado el motivo de las diferencias entre los contratos aportados por las partes en la presentes actuaciones arbitrales, habiendo manifestado la parte reclamante, en la audiencia, a la pregunta del Colegio arbitral, que la información sobre el horario de comienzo fue verbal, haciendo constatar que en la copia del contrato que le fue entregado, consta escrito como hora de inicio de las clases las 15 horas y sin que figure el número de contrato, añadiendo que en la copia presentada por la parte reclamada no figura este dato, pero consta añadido el número de

contrato (...), número que no figura en la copia que le fue entregada.

2. Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha (...); y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato de matrícula y compra del curso número (...), que permita a este Órgano arbitral la interpretación e integración del mismo, conversaciones en las que intervino una persona física actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante una asesora; que se ha de interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Co-



mercio, y los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación en los otros, y la inversa, debiendo de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez –artículo 2 del Código de Comercio.

3. Del derecho de desistimiento.

En la presente controversia arbitral, el objeto de la prueba es determinar si se ha ejercido el derecho de desistimiento, que es la facultad del consumidor o usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, dentro del plazo establecido para el ejercicio de este derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase –que debe interpretarse e integrarse de conformidad con lo dispuesto en el capítulo II del Título I, del Libro II del 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.

Los contratos con los consumidores y usuarios se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante, y sin que puedan aceptarse las alegaciones de la parte reclamada, en el sentido que en el momento de la formalización del contrato de enseñanza se facilitó a la parte reclamante toda la documentación necesaria para que conociera en que consiste el curso y las condiciones del mismo, añadiendo que con la firma de dicha documentación, queda plenamente informada –sin entrar a valorar la discordancia entre la copia presentada por la parte reclamante en su escrito inicial y

la copia aportada por la parte reclamada como documento número uno en su escrito de conclusiones de fecha (...).

En las presentes actuaciones arbitrales la parte reclamada aporta como documento número 3, copia de certificado de fecha (...), firmado por la parte reclamante y actuando en nombre e interés de la parte reclamada, actuando en calidad de Jefa de (...) de la delegación de (...), de acreditación de la entrega del manual de estudio, incluido el manual de inglés, si procede, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamante, en el sentido que el mismo día (...), le avisaron que al día siguiente, (...), a las 17 horas, se hacía la presentación del curso, añadiendo que en ningún momento estaba previsto que las clases se iniciaran a las 15 horas, motivo por el cual, al finalizar la presentación, que no el inicio del curso, y atendido al cambio de horario, manifestó a la representante de la parte reclamada que no podía realizar el curso, por la alteración del horario y del que había manifestado anteriormente la condición necesaria del mismo –sin especificar si se trataba de la (...) de la delegación de (...) y/o de la asesora que intervino en la formalización del contrato de prestación de servicios de enseñanza, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación planteada, por haberse ejercido el derecho de desistimiento en tiempo y forma, con los efectos de la resolución del contrato, el reembolso de la totalidad de las cantidades abonadas por la parte reclamante a la parte reclamada y la devolución del material entregado a la parte reclamada, considerando que se ha iniciado el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento, el día acreditado de la entrega del manual de estudio, de conformidad al certificado aportado por la parte reclamada, certificado de fecha (...), firmado por la parte reclamante y, actuando en nombre e interés de la parte reclamada, la Jefa de (...) de la delegación de (...), así como la copia de la carta certificada enviada a la parte reclamada de fecha (...), en la que la parte reclamante solicita se

tenga por ejercido el derecho de desistimiento, con la devolución de las cantidades entregadas a cuenta y con la rescisión del contrato.

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 las actuaciones arbitrales, así como las manifestaciones efectuadas en el acto de la audiencia, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación en el sentido de dejar sin efecto el contrato celebrado, reconociendo el derecho de la parte reclamante a percibir de la parte reclamada la totalidad de los pagos recibidos, que se cuantifican en 2.077,50€.

La parte reclamada tendrá que proceder a la devolución a la parte reclamante del mencionado importe de 2.077,50€, en el plazo máximo de los 15 días hábiles siguientes a la notificación del laudo.

DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamada.

La parte reclamada recogerá del domicilio de la parte reclamante, y sin gastos para el consumidor, en un plazo máximo de 30 días a partir del día de la notificación del presente laudo, los materiales entregados en su día y objeto de controversia. Pasado este plazo sin haberse retirado, se considerará que el material didáctico ha sido abandonado.

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 257/2022

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que solicitó información a la parte reclamada sobre un curso, añadiendo que el material que debía recibir le fue enviado en dos días distintos, así como que no recibió copia el contrato hasta el día (...), tras haber efectuado varias peticiones del mismo. La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución del importe abonado. La parte reclamada manifiesta que el derecho de desistimiento es de 14 días naturales a contar desde la recepción del material, no siendo hasta el día (...) cuando la parte reclamante hizo el primer contacto telefónico para solicitar el ejercicio de este derecho. La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 2.367,90€.

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

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamada manifiesta que solicitó información a la parte reclamada sobre un curso, añadiendo que el material que debía recibir le fue enviado en dos días distintos, una primera entrega con los libros, el último día de enero, cuando el curso se había iniciado a principios de enero, y la controladora, que le fue entregada el día (...).

También manifiesta que no recibió copia el contrato, tras haber efectuado varias peticiones del mismo, hasta el día (...), misma fecha en que se persona en el domicilio de Barcelona de la parte reclamada, según el contrato entregado, sin que en el lugar le supieran dar la razón por la cual aparecía esa dirección en el contrato, así como que cuando pudo acceder al campus virtual consideró insuficientes los materiales librados y decidió desistir del contrato.



La parte reclamante aporta copia de correos electrónicos, copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...), copia de documento de desistimiento y copia de la carta de la parte reclamada de fecha (...).

La parte reclamante solicita la resolución del contrato y la devolución del importe abonado.

La parte reclamada manifiesta que el derecho de desistimiento es de 14 días naturales a contar desde la recepción del material, tal y como se contempla en el contrato de matrícula suscrito, de conformidad con lo establecido en los artículos 71 y 102 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, añadiendo que el contrato fue suscrito el día (...) y el material fue entregado el día (...), no siendo hasta el día (...), cuando se hizo el primer contacto telefónico para solicitar el ejercicio de este derecho.

También manifiesta que el centro ha cumplido con sus obligaciones inherentes al contrato de enseñanza suscrito, añadiendo que no procede estimar la petición de la parte reclamante, debiendo continuar abonando las mensualidades hasta la total cancelación del saldo pendiente.

La parte reclamada aporta copia de albaranes de empresa de mensajería, copia de extracto de cuenta cliente, copia de contrato de matrícula y compra de curso y copia de correos electrónicos.

La parte reclamada solicita se tenga por efectuada reconvencción por importe de 2.367,90€.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a les 10.50 horas, y se citaron ambas partes para la mencionada vista, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las ale-

gaciones 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 ésta se celebraría aunque alguna de las dos partes no compareciera.

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

Al acto de la vista oral ha comparecido la parte reclamante, y con la ausencia de la parte reclamada, que ha excusado su asistencia y ha presentado escrito de alegaciones. También está presente (...).

Una vez el secretario del Órgano arbitral ha leído el resumen de las actuaciones, la parte reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de las actuaciones arbitrales.

La parte reclamante hace especial mención a los hechos que manifiesta que no son ciertos, en el sentido que no recibió todo el material el día (...) y que no le fue facilitada copia del contrato hasta que no lo solicitó mediante los servicios públicos de defensa de los consumidores, así como que la controladora, que era imprescindible para iniciar la formación, no le fue entregada hasta el día (...).

También manifiesta que solo ha abonado la matrícula del curso, habiendo dado la instrucción a su entidad financiera de no atender el pago de los recibos, añadiendo que no quiere realizar el curso por considerar que no tiene la calidad que debería tener, así como que no ha realizado ninguna formación del curso, considerando que el asesor que actuó en nombre e interés de la parte reclamada no le facilitó la información correcta sobre las empresas colaboradoras con la

empresa reclamada a los efectos de realizar las practicas.

Se da por finalizada la audiència.

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 exige 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 mediante el contrato de matrícula y compra del curso número (...), intervinendo en nombre de la parte reclamada el asesor con número de identificación (...), y que hay que poner en relación a las manifestaciones de la parte reclamante en el sentido que la parte reclamada solo le facilitó copia del contrato hasta el día (...), misma fecha en que se persona en el domicilio de (...) de la parte reclamada, según el contrato entregado, sin que en el lugar le supieran dar la razón por la cual aparecía esa dirección en el contrato, así como que cuando pudo acceder al campus virtual consideró insuficientes los materiales librados y decidió desistir del contrato.

La parte reclamada no efectúa en su escrito de conclusiones de fecha (...)ninguna alegación sobre estos hechos controvertidos –discrepancia sobre las fechas de entrega del material y la no entrega de la copia del contrato solicitado reiteradamente hasta el día (...), limitándose a presentar copia de extracto de cuenta cliente y solicitando que se tenga por formulada reconvencción por importe de 2.367,90€.

1. De la obligaciones y de los contratos.

En la materia objeto de las presentes actuaciones arbitrales, la libertad de configuración de las relaciones jurídicas que establece los artículos 1091 y 1255 del Código Civil, tiene sus propios límites, que son la ley, la moral y el orden público.

Pero es que, además, nos encontramos en un Estado social de Derecho, lo que implica una actividad positiva por parte del Estado para pro-

teger determinados valores e intereses que se consideran dignos de protección, entre los cuales se encuentra la defensa de los consumidores y usuarios, tal como se recoge en lo artículo 51 de la Constitución, y que tiene su desarrollo mediante el denominado “orden público de protección”, la función del cual es precisamente mitigar posibles disfunciones del principio de la autonomía de la voluntad cuando las partes no están en una situación negociadora equilibrada, estableciendo normas imperativas, sin que tenga cabida la derogación de las mismas por voluntad de las partes.

En este sentido, corrigiendo de esta manera el desequilibrio objetivo entre las dos categorías de contratantes, se establecen los Derechos básicos de los consumidores y usuarios y los principios informadores del derecho de consumo, establecidos en los textos legales mencionados, como nuevos instrumentos que garanticen una auténtica libertad contractual delante de unos mecanismos de contratación que no responden al modelo codificado, y sin que conste la firma del asesor con número de identificación (...) que actúa en nombre, interés y representación de la parte reclamada en el contrato aportado con número de albarán (...).

2. Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007, por el cual se aprueba el Texto Refundido para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y el Código de consumo de Cataluña, la oferta, la promoción y la publicidad de los bienes o servicios se tiene que ajustar a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo el consumidor exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, aunque

no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

Estos aspectos se tienen que tener en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato, relaciones contractuales de consumo que se tienen que integrar con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual, y que debe ponerse en relación a las manifestaciones de la parte reclamada en su escrito de fecha (...); y sin que consten aportadas a las presentes actuaciones arbitrales las grabaciones realizadas de la oferta y promoción y publicidad del contrato escrito con número de albarán (...), que permita a este Órgano arbitral la interpretación e integración del mismo, conversaciones en las que intervino el asesor con número de identificación (...), actuando en nombre, interés y representación de la parte reclamada.

En las presentes actuaciones arbitrales, consta acreditado que la parte reclamada formalizó un contrato mediante distribuidor autorizado -asesor con número de identificación (...); que hace falta interpretar e integrar de conformidad a aquello establecido en el artículo 50 del Código de Comercio, y los principios básicos de los usos de las relaciones contractuales y de la buena fe de las relaciones contractuales, principios que tienen que considerarse siempre desde la óptica de la reciprocidad de las conductas de las diferentes partes que integran en común una relación jurídica y su exigibilidad se proyecta sobre las lealtades de unos en relación en los otros, y la inversa, debiendo de estar de acuerdo con los valores éticos de lealtad y honradez -artículo 2 del Código de Comercio.

3. De la rescisión de los contratos.

Hay que señalar que la moderna configuración de la acción de rescisión de los contratos tien-

de a invertir el arquetipo tradicional recibido, así como su carácter de aplicación excepcional, pero conserva su heterogeneidad derivada como recurso auxiliar a otras fuentes de integración tales como su referencia a un abstracto principio de justicia o a la aplicación interpretativa del criterio de equidad.

Desde esta perspectiva, entroncada con los principios y deberes empresariales que sustentan la normativa estatal y autonómica sectorial de consumo, la falta de justificación de la actividad debida con arreglo a los específicos principios y deberes de tutela de la efectividad de los derechos de los consumidores, que hay que poner en relación a los derechos de concreción, claridad y sencillez, en la publicidad, la información y la oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmite en el marco de la actividad empresarial o profesional y que 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, considerando este Órgano arbitral que procede estimar la reclamación, ordenando la extinción del contrato celebrado entre las partes, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido, así como desestimar la reconvencción efectuada, de conformidad a las reglas de interpretación e integración establecidas en el artículo 4 de la Ley de Arbitraje y aquello establecido en su artículo 14 respecto al arbitraje institucional y la libre decisión de los árbitros de conformidad a su Reglamento.

4. Efectos de la rescisión del contrato.

De conformidad con el artículo 1.295 del Código Civil, la rescisión del contrato obliga a la devolución de las cosas que fueron objeto del contrato, considerando este Órgano arbitral que



en las presentes actuaciones arbitrales procede aplicar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación por decisión arbitral, por ser la parte reclamante y la parte reclamada, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra.

La compensación mediante resolución arbitral o judicial es una especie de la misma que ordena el órgano judicial o arbitral en su sentencia o laudo y como resultado de un proceso o de un procedimiento arbitral –compensación arbitral que si bien no aparece expresamente recogida en el artículo 1.195 de Código Civil; ha sido admitida en numerosísimas sentencias del Tribunal Supremo, en las que se ha configurado como una especie de compensación en la que no son de exigencia todos los requisitos que el Código Civil fija para la compensación legal y que la ordena el Órgano arbitral mediante laudo y como resultado de un procedimiento arbitral; considerando este Órgano arbitral que constando acreditado la existencia de obligaciones y deudas concurrentes, siendo las partes de las presentes actuaciones arbitrales acreedoras y deudoras por derecho propio, procede declarar la extinción de las obligaciones recíprocas por compensación, quedando de plena propiedad de cada parte, las cosas que mutuamente se hubieran entregado y recibido –Sentencia del Tribunal Supremo número 726/2000 de 17 julio, recurso de Casación número 2552/1995, ponente señor Sr. Jesús Corbal Fernández.

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 las actuaciones arbitrales, así como las manifestaciones realizadas en el acto de la audiencia, adopta, en equidad y por unanimidad, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido de ordenar la rescisión 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 está 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 112/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un tiquet per al festival organitzat per la part reclamada, afegint que va seleccionar un taller concret dels 80, afegint que l'opció de realitzar un altre taller no és del seu interès, atès que aquest es va desprogramar una setmana abans de la seva realització. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat. La part reclamada manifesta que de conformitat a les condicions generals del festival, la part reclamant va comprar un tiquet acceptant que en cap cas es realitzarà reemborsament del pagament per qüestions relacionades amb el tancament de fronteres o quarantenes relacionades amb la pandèmia COVID. 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 un tiquet per al festival organitzat per la part reclamada, afegint que va seleccionar un taller concret dels 80, però que aquest taller concret es va desprogramar una setmana abans de la seva realització.

També manifesta que la part reclamada no li vol retornar els diners abonats, afegint que l'opció de realitzar un altre taller no és del seu interès.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics.

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

La part reclamada manifesta que de conformitat a les condicions generals del festival, la part reclamant va comprar un tiquet acceptant que en cap cas es realitzarà reemborsament del pagament per qüestions relacionades amb el tancament de fronteres o quarantenes relacionades amb la pandèmia COVID.

També manifesta que el taller en concret es va suspendre atès que l'artista convidat va decidir no desplaçar-se per motius relacionats amb la pandèmia, afegint que és cert que en el taller de substitució sol·licitat per la part reclamant no hi havia places, però que es va oferir l'alternativa d'unes altres 130 activitats, havent realitzat la part reclamant altres activitats.

La part reclamada aporta còpia de correus electrònics.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 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 pel senyor (...). També hi és present la senyora (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts efectuen exhaustives i detallades explicacions de les res-



pectives al·legacions; i en aquest moment i a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que ofereix a la part reclamant el dret a participar en el (...) que es realitzarà a (...) els dies (...), amb l'abonament del tiquet d'inscripció general al festival –entrada i un taller inclòs, amb un preu de 150€, però un cop realitzat aquest abonament, la part reclamant tindrà un val descompte valorat en 71€, que podrà gaudir mitjançant la inscripció en altres tallers, de conformitat al seu preu –essent el preu del segon taller de 30€, atesa la informació de la pàgina de transparència de la part reclamada i els imports de 150€ i 180€ per una entrada individual i un o dos tallers.

Aquest val descompte de 71€, tindrà vigència per als festivals de l'any 2022 i 2023.

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.

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 ofereix a la part

reclamant el dret a participar en el III (...) que es realitzarà a (...) els dies (...), amb l'abonament del tiquet d'inscripció general al festival –entrada i un taller inclòs, amb un preu de 150€, però un cop realitzat aquest abonament, la part reclamant tindrà un val descompte valorat en 71€, que podrà gaudir mitjançant la inscripció en altres tallers, de conformitat al seu preu.

Aquest val descompte de 71€, tindrà vigència per als festivals de l'any 2022 i 2023.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que accepta l'ofertament realitzat.

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 apareixi 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 un val descompte valorat en 71€, que la part reclamant podrà gaudir mitjançant la inscripció en altres tallers, de conformitat a l'oferta programada per la part reclamada i a realitzar abans de la finalització de l'any 2023.

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 participar en el (...) que es

realitzarà a (...) els dies (...) amb l'abonament del tiquet d'inscripció general al festival –entrada i un taller inclòs, amb un preu de 150€, però un cop realitzat aquest abonament, la part reclamant tindrà un val descompte valorat en 71€, que podrà gaudir mitjançant la inscripció en d'altres tallers, de conformitat al seu preu, tenint en compte que, atesa la informació de la pàgina de transparència de la part reclamada, el preu del segon taller correspon a 30€ (atenent a que per l'import de 180€ s'inclou l'entrada individual i la realització de dos tallers).



LAUDE 114/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha comprat un producte de mala qualitat, afegint que la part reclamada no vol retornar-li el preu abonat, fet que considera que és una estafa. La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat. La part reclamada manifesta que s'ha verificat que el producte lliurat compleix amb les especificacions facilitades pel fabricant, sense que en resulti cap tipus de deficiència sobre el funcionament normal i esperat del producte controvertit. 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 ha comprat un producte de mala qualitat, afegint que la part reclamada no vol retornar-li el preu abonat, fet que considera que és una estafa.

La part reclamant aporta còpia de val descompte al seu favor lliurat per la part reclamada, còpia de la carta d'al·legacions de la part reclamada i còpia de correus electrònics.

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

La part reclamada manifesta que de conformitat al criteri del servei tècnic i l'examen tècnic del producte controvertit, realitzat amb presència de la part reclamant, s'ha verificat que el producte lliurat compleix amb les especificacions facilitades pel fabricant, sense que en resulti cap tipus de deficiència sobre el funcionament normal i esperat del producte controvertit.

També manifesta que tot i aquest resultat, s'ha ofert a la part reclamant poder canviar el producte per un altre o un val de compra pel valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments físics, de conformitat a les condicions generals de venda, considerant que és d'aplicació allò establert al Text refós de la Llei General de la Defensa dels Consumidors i Usuaris, per a vendes realitzades en establiments comercials oberts al públic.

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 no ha comparegut ni la part reclamant ni la part reclamada.

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

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

FONAMENTS

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

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en 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 ha rebut un val descompta per el valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments físics, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que es tracta d'una compra realitzada en un establiment físic.

El consumidor té dret a tornar compres realitzades online o mitjançant altres tipus de venda a distància (per telèfon, per correspondència o a un venedor a domicili) en un termini de 14 dies per obtenir el reembors íntegre, però si la compra es realitza en un establiment comercial no es reconeix el dret legal de tornar-los per canviar-los per d'altres o obtenir el reembors de l'import abonat —articles 65 i 92 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

Tanmateix, molts comerços de proximitat permeten voluntàriament als seus clients tornar o canviar els productes tot i que el contracte de compravenda es celebri amb la presència física simultània de la part reclamant i la part reclamada en l'establiment comercial de la part reclamada i com a política de bones pràctiques comercials, constant acreditat que la part reclamant ha rebut un val descompte pel valor del producte original controvertit, per a futures compres en qualsevol dels seus establiments



físics; considerant aquest Òrgan arbitral que cal desestimar la reclamació.

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.

LLOGUER DE VEHICLES

LAUDE 265/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va llogar una embarcació a la part reclamada per efectuar un viatge amb sortida des del port de (...) i amb destinació i rumb al port de (...), afegint que el terra del vaixell estava ple de combustible, fet va ocasionar la pèrdua d'objectes personals i d'una jornada i mitja de navegació. La part reclamant sol·licita el cost del preu abonat per un dia i mig de navegació i una indemnització. La part reclamada manifesta que en el moment de la arribada a l'embarcació de la part reclamant es va fer entrega del vaixell amb totes les garanties, afegint que es va parlar amb el patró contractant del lloguer –atès que la tripulació a bord era de 6 persones en total. La part 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 llogar una embarcació a la part reclamada per efectuar un viatge amb sortida des del port de (...) i amb destinació i rumb al port de (...), efectuant explicació detallada i exhaustiva dels fets, dia per dia, afegint que efectua la present reclamació pel temps de lloguer perdut i la perillositat del fets.

També manifesta que navegant a vela i a motor, es va adonar que una de les cabines tenia el terra ple de combustible, parant el motor i continuant a vela, afegint que aquest fet va ocasionar la pèrdua d'objectes personals i d'una jornada i mitja de navegació, amb parada al moll de (...), així com que la part reclamada ha abonat la despesa realitzada per la reparació, però sense acceptar l'abonament de cap altra

indemnització en concepte de la por i el perill ocasionat.

La part reclamant aporta còpia de fotografies, còpia de correus electrònics, còpia del contracte, còpia de missatges de WhatsApp, còpia de factura i còpia de resguard de transferència bancària.

La part reclamant sol·licita el cost del preu abonat per un dia i mig de navegació i una indemnització.

La part reclamada manifesta que en el moment de l'arribada a l'embarcació de la part reclamant es va fer entrega del vaixell amb totes les garanties, efectuant explicació detallada de les actuacions realitzades, afegint que es va parlar amb el patró contractant del lloguer –atès que la tripulació a bord era de 6 persones en total, mirant conjuntament la previsió meteorològica.

També manifesta que un cop va saber de la incidència de la benzina pel terra de la cabina, van intentar localitzar des de la seva base, a una empresa per solucionar la incidència, afegint que la part reclamant va manifestar que ja tenia un mecànic, oferint en aquell mateix moment que la part reclamada es faria càrrec del cost de la possible reparació.

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 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·legaci-



ons 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 la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...). També hi és present el senyor (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents efectuen explicació detallada de les respectives al·legacions i pretensions que consten acreditades a les actuacions arbitrals.

A continuació, el President de l'Òrgan arbitral sol·licita a les parts compareixents, que abans d'entrar sobre el fons de la controvèrsia, s'intenti arribar a un acord i poder realitzar una laude conciliatori que permeti donar per finalitzades les actuacions, i després de les manifestacions i al·legacions que les parts varen considerar pertinents, la part reclamada manifesta que accepta retornar 675€ del preu abonat.

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

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, a l'acte de l'audiència, la part reclamada ha manifestat que accepta retornar 675€ del preu abonat pel lloguer del vaixell; havent contestat la part reclamant, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, que accepta l'oferiment realitzat per la part reclamada.

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 arbitrals 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 rebre de la part reclamada 675€.

L'Òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les alegacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com 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 de 675€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini màxim 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 675€, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.



LAUDE 128/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar uns mobles a la part reclamada, amb el transport i el muntatge inclosos, afegint que dos dels armaris subministrats tenien deficiències, un amb la guia trencada i l'altre amb cops a la fusta. La part reclamant sol·licita la substitució de les peces defectuoses i el muntatge de l'armari, i de manera subsidiària una indemnització que quantifica en 900€. La part reclamada manifesta que un cop revisades les actuacions, ofereixen a la part reclamant un abonament pels articles defectuosos, per import de 411,80€.

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 uns mobles a la part reclamada, amb el transport i el muntatge inclosos, a realitzar en el domicili de la seva segona residència, afegint que dos dels armaris subministrats tenien deficiències, un amb la guia trencada i l'altre amb cops a la fusta, motiu pel qual l'operari que havia de realitzar el muntatge va decidir iniciar incidència amb la part reclamada i esperar la substitució de les peces en condicions per realitzar el muntatge.

També manifesta que de les diferents opcions que ofereix la part reclamada, la seva millor opció és l'abonament econòmic de les peces defectuoses lliurades i de les peces que es varen retirar, així com de l'armari que no es va instal·lar; afegint que les fotografies sol·licitades sí es varen enviar a la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de fotografies i còpia de l'historial de comandes.

La part reclamant sol·licita la substitució de les peces defectuoses i el muntatge de l'armari, i de manera subsidiària una indemnització.

La part reclamada manifesta que per poder solucionar la incidència els és necessari conèixer la referència de les peces defectuoses per poder enviar i canviar les mateixes, afegint que adjunten còpia del manual d'instruccions per facilitar la identificació de les peces objecte de controvèrsia.

També manifesta que la part reclamant pot optar a rebre les peces i canviar-les al seu càrrec, amb l'abonament pertinent, o mitjançant cita amb el seu muntador; així com optar per un descompte sobre els productes valorant els defectes dels mateixos.

La part reclamada manifesta que en cas d'optar per la substitució dels mobles defectuosos no procedirà a la retirada dels mateixos, afegint que no poden garantir la substitució en el termini de trenta dies, atès que poden donar-se retards deguts al fabricant i/o a la empresa de transport i muntatge.

La part reclamada aporta còpia de les instruccions de muntatge dels mobles controvertits.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta que un cop revisades les actuacions, ofereixen a la part reclamant un abonament dels dos articles defectuosos, per import de 411,80€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.00 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental que consta a l'expedient, i manifesta que si bé inicialment va sol·licitar una indemnització de 300€, modificada amb posterioritat a 500€, aquests imports no cobreixen el preu dels dos armaris que no funcionen correctament.

A continuació, l'Òrgan Arbitral pregunta a la part reclamant si estaria d'acord a poder realitzar un laude conciliatori, atès l'oferiment de la part reclamada de reintegrar a la part reclamant la quantitat de 411,80€, manifestant la part reclamant que la seva pretensió és el reintegrament de 900€, afegint que les calaixeres i l'armari petit funcionen però que l'altre armari té la guia trencada i un armari està sense muntar.

Es dona per conclusa la audiència.

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

FONAMENTS

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

II. 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, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral no és un fet controvertit la no conformitat parcial del producte, atès que, per una banda, una part del mobles funciona correctament, per una altra, al·tre la guia no funciona, un dels armaris té cops i en l'altre no es va realitzar el seu muntatge, atès que l'operari que havia de realitzar el muntatge va decidir iniciar incidència amb la part reclamada i esperar la substitució de les peces en condicions per realitzar el muntatge, i que



cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que d'optar-se per la substitució del mobles defectuosos no procedirà a la retirada dels mateixos, afegint que no poden garantir la substitució en el termini de trenta dies, atès que poden donar-se retards deguts al fabricant i/o a la empresa de transport i muntatge.

En aquest sentit, i de conformitat a les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors, 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, responen 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 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, considerant aquest Òrgan arbitral, de conformitat a la aptitud habitual parcial d'alguns dels béns mobles lliurats i la manca de muntatge d'altres, procedeix estimar la reclamació formulada, en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 600€, quedant el mobiliari de plena propietat de la part reclamant.

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 600€.

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 600€ en el termini màxim dels quinze dies hàbils següents a la notificació del compte corrent.

Els mobles controvertits objecte de les presents actuacions arbitrals, quedarà a plena disposició de la part reclamant.

LAUDE 210/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va signar un contracte d'arrendament de serveis consistent en la reforma integral d'un habitatge amb clàusula específica de penalització en el cas d'incompliment d'aquest termini contractual. La part reclamant sol·licita el reintegrament d'una part dels imports abonats a compte de les obres contractades i que no han estat realitzades. La part reclamada, correctament notificada de les presents actuacions arbitral, no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, així com tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvençió sobre el fons de la controvèrsia.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va signar un contracte d'arrendament de serveis consistent en la reforma integral d'un habitatge per un preu total de 29.000€, més IVA, afegint que el mencionat contracte conté una clàusula específica que estableix la durada de l'obra en tres mesos, amb una penalització del 5% del total de l'obra en el cas d'incompliment d'aquest termini contractual.

També manifesta que l'obra està paralyzada, amb un retard considerable, afegint que les obres executades no es corresponen amb els preus acordats ni els import lliurats a compte de les obres contractades.

La part reclamant aporta còpia de contracte d'arrendament de serveis d'obres i reformes de data (...), amb un preu de 29.000€, més IVA (31.900€) i amb acord de pagaments parcials

de conformitat a la realització dels serveis, còpia de burofax enviats a la part reclamada, còpia de dictamen pericial de data (...), realitzat per l'arquitecte superior, el (...), mitjançant inspecció ocular a l'habitatge de data (...) i on es manifesta que s'han realitzat cinc pagaments a compte per import total de 27.200€, amb la valoració dels treballs realment executats en 7.411,26€ i còpia de les notificacions realitzades a la part reclamada.

La part reclamant sol·licita el reintegrament d'una part dels imports abonats a compte de les obres contractades i no realitzades.

La part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, així com tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvençió sobre el fons de la controvèrsia.

En data (...), pels antecedents que obren a l'expedient i per assegurar la pràctica de les notificacions i determinar la capacitat de manifestació de la voluntat i la facultat de disposició en nom de la persona jurídica, es conclou necessària la comprovació de les dades mercantils vigents –article 5, Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'Arbitratge.

Així, es comprova la vigència del càrrec de representant social de la mercantil (...), amb CIF (...) i el domicili social (...), mitjançant l'obtenció de nota simple informativa del Registre Mercantil de Barcelona, en la que es constata que l'administrador únic és (...), amb DNI (...) i amb domicili social (...).

A data d'avui, la part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, així com tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvençió sobre el fons de la controvèrsia.



AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...)2, 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 es celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant mitjançant la seva representació realitzada pel lletrat (...), i amb l'absència de la part reclamada, que de conformitat al contracte aportat es tracte d'una societat mercantil i d'un empresari actuant com a persona física.

En relació a les notificacions de les presents actuacions arbitrals a la part reclamada, es fa constar que en la documentació que es conté a l'expedient hi consta la següent diligència:

A) (...) C.I.F. (...)
(...), Administrador únic.

"DILIGÈNCIA.

A Barcelona, el dia (...), a les nou hores, que s'estén per FER CONSTAR que en aquest expedient s'han succeït els següents intents de pràctica de les notificacions a l'empresa reclamada (...) en el seu últim domicili conegut.

El domicili social d'aquesta mercantil que consta en el Registre Mercantil és al (...).

Es va intentar la pràctica de la notificació postal de l'admissió de la sol·licitud d'arbitratge en la seu social el (...), amb resultat de destinatari desconegut.

Els intents de notificació del Servei de Notificacions de l'Ajuntament, després d'una indagació raonable del domicili de la raó social, en data (...), amb segon enviament el (...) i el (...), incloent la resolució de designació del col·legi arbitral i del senyalament de l'audiència en data (...) a les 9,30 hores no van poder practicar-se.

En data (...), es va publicar en el BOE núm. (...) la notificació edictal de les resolucions d'admissió a tràmit de la sol·licitud d'arbitratge, mediació prèvia, designació del col·legi arbitral i convocatòria de l'audiència el (...). Signat: secretari lletrat de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona".

B) (...).

En relació a l'altre empresari que actua com a persona física en el contracte objecte de les presents actuacions arbitrals (...); la resolució del President de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona de data (...), de designació dels àrbitres que formen el Col·legi Arbitral i citació a audiència de data 15-09-2022, va ser notificada a (...), amb Document Nacional d'Identitat número (...) amb data de (...), on també es va donar trasllat i es va lliurar còpia del contingut íntegre de la present reclamació.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensions inicials; afegint que la part reclamada no ha contestat a cap dels seus requeriments, així com que també se li va notificar l'encàrrec realitzat per a la realització d'un peritatge, al efectes de poder aportar les seves opinions i conclusions, però que en aquest tràmit la part reclamada tampoc no va contestar als seus requeriments.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, el lletrat de la part reclamant manifesta que el contracte el va

signar (...), afegint que ignora de quin dels dos empresaris que formen part de contracte és la firma que hi consta –la part reclamant només ha comparegut a la present audiència mitjançant representació dels seu lletrat.

En aquest moment, el president de l'Òrgan arbitral comunica a la part reclamant que un cop constituït l'Òrgan arbitral col·legiat, i que és el competent per valorar sobre la seva pròpia competència, amb caràcter previ a continuar amb l'audiència, cal resoldre aquesta qüestió prèvia sobre la validesa del conveni arbitral aportat, establert mitjançant clàusula compromissària arbitral contractual –i on només hi consta una signatura de la part reclamada, essent dues les empreses contractades.

A les 10.00 hores el president suspèn l'audiència i sol·licita a la part compareixent que abandoni la Sala d'audiències als efectes de permetre que l'Òrgan arbitral pugui deliberar sobre la qüestió prèvia plantejada.

A les 10.08 hores es continua amb l'audiència, entra de nou a la Sala d'audiències la part compareixent i el president de l'Òrgan arbitral comunica a la part reclamant, que aquest ha decidit per unanimitat acordar la finalització de les present actuacions arbitrals, sent d'aplicació l'article 48.3.c del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, atesa que la manca de conveni arbitral vàlid per resoldre la present controvèrsia mitjançant resolució arbitral fa impossible la continuació de les presents actuacions arbitrals.

Es dona per concluda la vista.

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

FONAMENTS

Qüestió prèvia. Manca de conveni arbitral vàlid.

El conveni arbitral, que podrà adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte, haurà d'expressar la voluntat de les parts de sotmetre a arbitratge totes o algunes de les controvèrsies que hagin sorgit o puguin sorgir respecte d'una determinada relació jurídica, contractual o no contractual.

De conformitat a la clàusula del contracte objecte de controvèrsia: "SUBJECCIÓ A TRIBUNALS. Les parts sotmeten qualsevol qüestió relacionada amb el contracte actual a l'arbitratge de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, sense renunciar en qualsevol cas, als seus propis furs".

Aquesta és la clàusula arbitral contractual, que ha de ser objecte de valoració per a considerar, o no, correctament formalitzat el conveni arbitral. L'autonomia de la voluntat és el principi rector de l'arbitratge, i l'única limitació a aquest principi es troba en les normes imperatives que la pròpia llei d'arbitratge estableix.

En aquest sentit, aquest Col·legi arbitral considera que la redacció d'aquesta clàusula arbitral, i la ponderació exigida de la conformitat del laude amb l'ordre públic processal i l'ordre públic material, que exigeix un control de la aplicació de les normes imperatives o prohibitives, així com la ponderació dels interessos de les parts i el risc de crear indefensió a la part reclamant, que la clàusula arbitral que es conté en el contracte objecte de la present controvèrsia no és vàlida, per no expressar la voluntat inequívoca de les parts.

Les possibilitats que la jurisdicció ordinària anul·li un laude són limitades. La submissió voluntària



ria a arbitratge de les controvèrsies o disputes derivades d'un determinat contracte 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.

La impugnació d'un laude, té com a objectius fonamentals que la jurisdicció ordinària controli, d'una banda, els aspectes formals del laude, la conformitat de l'arbitratge amb l'ordre públic i els drets de defensa de les parts i, per un altre, garanteixi l'anul·lació d'aquest, total o parcial, en el cas que es produís alguna infracció.

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 sòpòsit d'anul·lació del laude, per inexistència o defecte invalidant del conveni arbitral, i per ser contrari a l'ordre públic.

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, Títol 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.

En les presents actuacions arbitrals, en el conveni arbitral aportat, establert mitjançant clàusula compromissària arbitral contractual, només hi consta una signatura de la part reclamada, essent dues les empreses contractades, havent manifestat el lletrat de la part reclamant a l'acte de l'audiència, que ignora de qui és l'única firma que consta en el contracte de la part reclamada.

Clàusules contradictòries i normes d'interpretació dels contractes.

La jurisprudència ha assenyalat que les normes o regles d'interpretació dels contractes –articles 1281 i següents del Codi civil, constitueixen un conjunt o cos subordinat i complementari entre si, de tal manera que si la claredat dels termes d'un contracte no deixen dubte sobre la intenció de les parts, no hi ha la possibilitat que entrin en joc les restants regles dels articles següents, que venen a funcionar amb caràcter subsidiari.

D'igual manera ha de tenir-se en compte que aquestes regles o normes d'interpretació no veden, ni poden vedar als tribunals d'instància la possibilitat d'arribar per una anàlisi conjunta i sistemàtica de diverses estipulacions determinants de les recíproques pretensions dels intervinents en el negoci jurídic a fixar l'abast d'aquestes prestacions.

En les presents actuacions arbitrals, es tracta d'interpretar el contracte d'execució d'obra i la clàusula objecte de controvèrsia on es manifesta que "les parts sotmeten qualsevol qüestió relacionada amb el contracte a l'arbitratge de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, sense renunciar en qualsevol cas, als seus propis furs".

En aquest sentit, 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.

El que resulta important, a l'efecte de la vinculació dels interessats a l'estipulació, és que el conveni arbitral, degudament formalitzat per escrit, contingui el consentiment clar, precís i determinant de les parts –en les presents actuacions arbitral, inclús hi manca signatura d'una de les parts empresarials; com a declaració de voluntats concordants de sotmetre's a arbitratge, és a dir que no cal deixar obertes portes al dubte o imprevisió del que ha de quedar ben explicat.

En definitiva, el destacable és que aquest pacte o clàusula compromissòria, vinculi a les parts en una doble vessant, tant positiva com negativa. La primera caracteritzada per una voluntat inequívoca de compel·lir-se a la seva formalització; i la segona, caracteritzada per l'expressió de no voler un procés judicial que entri a valorar el fons de l'assumpte per resoldre la controvèrsia.

Per tant, el conveni arbitral ha d'englobar una voluntat inequívoca de les parts de sotmetre la solució de la qüestió a la decisió arbitral, i l'obligació de complir el que decideixi la resolució arbitral, havent de plasmar-se aquesta voluntat en el document en què es formalitzi.

A la vista de tot l'exposat, aquest Col·legi arbitral considera que la contradicció de la clàusula del contracte crea dubtes fundats sobre la veritable voluntat de les parts sobre la submissió a l'arbitratge, atès que no es renuncia als propis furs, entenent que no pot prevaler la clàusula compromissòria del contracte d'execució d'obra subscrit entre les parts de les presents actuacions arbitral.

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

En aquest sentit, si es 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 desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana de Consum.

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

En les presents actuacions arbitral, a data d'avui, la part reclamada no ha formulat cap escrit d'al·legacions, no ha proposat cap mitjà de prova, així com tampoc consta efectuada cap pretensió i/o reconvenió sobre el fons de la controvèrsia; manca d'actuacions processals, que a criteri d'aquest Òrgan arbitral, suposa una infracció greu dels principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que 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'actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.



En aquest mateix sentit, cal interpretar i integrar la falta de compareixença i/o inactivitat de la part reclamada, que no impedeix es dicti laude, sempre que l'Òrgan arbitral pugui decidir la controvèrsia amb els fets i documents que constin a la demanda i la seva contestació, si aquesta s'ha produït; absència de resposta a la reclamació inicial que cal considerar novament una mala fe processal de la part reclamada.

IV. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, 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 aquest sentit, atès el contingut de la norma sectorial aplicable a les presents actuacions arbitral institucionals de consum, que es conté a l'article 46 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, i als efectes fonamentals d'evitar un pelegrinatge processal sobre qüestions de forma de les presents actuacions arbitral, cal estar a la doctrina legal que es conté a la STS (Sala de la Civil, 1^a) d'1 de desembre de 1986, RJ1986/7188, on es manifesta que "encara que l'arbitratge d'equitat no està subjecte a regles procedimentals ni ha d'ajustar-se a dret en quant al fons, els àrbitres hauran de donar a les parts oportunitat adequada de ser sentides i de presentar les proves que estimin necessàries, dirimint després el conflicte segons el seu saber i entendre, és clar que el principi de tutela efectiva dels Jutjats i Tribunals consagrat a l'article 24 de la Constitució obliga a decretar la nul·litat del laude arbitral".

En el mateix sentit, la STSJC número 61/2015, de 27 de juliol de 2015, estableix que l'Òrgan arbitral pot donar al procediment arbitral el curs que estimi pertinent sempre que es respectin

els principis bàsics de l'article 24 de la Llei d'Arbitratge –article 41 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum; que actuen en bona mesura com alguns dels drets reconeguts a l'empara de l'article 24 de la Constitució Espanyola, establert que amb caràcter previ a resoldre sobre la demanda d'anul·lació de laude, és convenient recordar que l'arbitratge és un mitjà alternatiu de resolució de conflictes que es fonamenta en l'autonomia de la voluntat de les parts. Per la seva part, aquest procediment de nul·litat es funda en motius taxats, que en consideració a la naturalesa pròpia de l'institut de l'arbitratge, es limiten a preveure supòsits greus de contravençió del conveni arbitral i de vulneració de determinades garanties processals essencials que a tots assegura l'article 24 CE, i també en el procediment arbitral.

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

Amb caràcter general, la no contestació, inactivitat o incompareixença injustificada de les parts en qualsevol moment del procediment arbitral, inclosa l'audiència, no impedeix que es dicti el laude, ni el priva d'eficàcia, sempre que l'Òrgan arbitral pugui decidir la controvèrsia amb els

fets i documents que constin en la demanda i contestació, si aquesta s'ha produït; marc legal per resoldre la present controvèrsia, que cal interpretar i integrar de conformitat a allò establert a l'article 46 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, on s'estableix que el silenci, la falta d'activitat o la incompareixença de les parts no es pot considerar com aplanament o admissió dels fets al·legats per l'altra part.

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

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

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

la manca de conveni arbitral vàlid per resoldre la present controvèrsia mitjançant resolució arbitral.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions del Col·legi arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de la present 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, atesa

LAUDE 127/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada no ha sabut realitzar un diagnòstic adequat, considerant que aquesta ha incorregut amb negligència, utilitzant unes tècniques inadequades per a les seves necessitats. La part reclamant sol·licita la devolució del import abonat pel tractament i una indemnització. La part reclamada manifesta que a la primera valoració la pacient descarta la cirurgia i es va decidir per realitzar una ortodòncia sense cirurgia, afegint que segons el seu criteri mèdic i dental, aquest cas objecte de controvèrsia arbitral, es pot tractar amb Invisaling amb resultats satisfactoris, sense recórrer a tècniques quirúrgiques més agressives, com ara la cirurgia ortognàtica. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li va realitzar una oferta de serveis professionals consistents en realitzar una ortodòncia amb Invisaling, considerant que aquesta va utilitzar unes tècniques inadequades, amb conseqüències negatives i extraccions innecessàries, amb falta molt greu i manca d'ètica, atès que considera que l'única opció possible és la realització d'una cirurgia maxil·lofacial.

També manifesta que la part reclamada no ha sabut realitzar un diagnòstic adequat, considerant que aquesta ha incorregut amb negligència, ometent informació al pacient, atès el seu dret a tenir tota la informació del tractament a realitzar, afegint que és cert que va abandonar el tractament, atès que altres professionals li varen

manifestar que el tractament que estava realitzant era inadequat.

La part reclamant aporta còpia de pressupost d'un altre servei de data (...), còpia de factures de la part reclamada, essent la primera de data (...), per import de 680€, i l'última de (...), per import de 530€, i còpia de correus electrònics,

La part reclamant sol·licita la devolució del import abonat pel tractament i una indemnització.

La part reclamada manifesta que a la primera valoració, realitzada el (...), la pacient descarta la cirurgia i es va decidir per realitzar una ortodòncia sense cirurgia, afegint que sota els seus criteris tècnics també era la millor de les variables, afegint que la pacient es va decidir per realitzar el tractament amb Invisaling –descartant brackets

També manifesta que abans del tractament d'ortodòncia, després d'avaluar l'estat de la seva salut bucodental, es va dur a terme un tractament de periodòncia complet i reconstrucció per a sanar genives i càries, a més de les extraccions dels queixals del seny superiors; tractaments realitzats sota anestèsia local i amb sedació conscient; afegint que la part reclamant faltava a algunes visites, quan el procediment requeria canviar els alineadors cada 15 dies, acompanyat d'una visita mensual d'ortodòncia, afegint que quan la part reclamant anava a la visita es presentava amb algun botó caigut, fet que no permet portar els alineadors i manifestava la seva contrarietat atès que els alineadors es tenyien molt degut al tabac, i per tant era inviable un resultat positiu, segons expectatives.

La part reclamada manifesta que després de sis mesos de visites, no va tornar a visitar-se fins 8 mesos després, deixant d'anar a les visites programades, fins (...), essent aquesta l'última visita realitzada i on se li va reiterar que per avançar en

el tractament era necessari la seva cooperació, portar de manera adequada els alineadors i realitzar les visites de manera programada i constant per anar realitzant el tractament de manera adequada i corregir la mossegada; afegint que també se li van oferir altres alternatives rectificatives, però que requerien sempre de la seva cooperació i el degut seguiment mèdic regular i programat, sense que la pacient donés resposta a aquests oferiments.

També manifesta que segons el seu criteri mèdic i dental, aquest cas objecte de controvèrsia arbitral, es pot tractar amb Invisaling amb resultats satisfactoris, sense recórrer a tècniques quirúrgiques més agressives, com ara la cirurgia ortognàtica, considerant que si la part reclamant hagués fet les visites corresponents i utilitzat els alienadors segons les indicacions, el tractament hauria resultat exitós, tal i com estava previst i acceptat per la seva part, afegint que fer o no fer una cirurgia ortognàtica, en aquest cas objecte de controvèrsia arbitral, no hauria alterat el resultat.

La part reclamada sol·licita la practica de la prova testifical – pericial de (...).

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

AUDIENCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'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.

Compareix a l'audiència la part reclamant, que està assistida per la lletrada (...), i la part reclamada, que ha estat representada pel seu legal representant (...).

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents, es ratifiquen amb les seves respectives pretensions i prova documental aportada i que obra a l'expedient, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les respectives al·legacions.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la lletrada de la part reclamant manifesta que aporta nova prova documental consistent en factures, informes i pressupostos, així com còpia del contracte de préstec realitzat per la mare de la part reclamant per al finançament del tractament contractat.

També sol·licita prova testifical, a realitzar per la mare de la part reclamant, (...), i prova pericial, aportant còpia del dictamen realitzat per (...), de data (...), manifestant que per indisponibilitat del pèrit de ratificar el dictamen en el dia d'avui, es sol·licita es realitzi, si es considera oportú, la seva ratificació en una altra data.

I la part reclamada sol·licita la realització de la prova testifical – pericial de (...) i en la seva qualitat de professional de l'odontologia que ha realitzat les actuacions informatives i tècniques.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que es va lliurar còpia de la història clínica completa a la part reclamant, aportant en aquest moment document de data (...), signat per la part reclamant, que en reconeix la seva signatura i s'incorpora a les actuacions arbitrals; afegint la part reclamant que no es va lliurar completa, ni tampoc les radiografies.

La part reclamada manifesta que la porta de la clínica sempre ha estat oberta per fer el tractament, reiterant que la part reclamant no va



complir la planificació, així com que si la part reclamant hagués fet les visites corresponents i utilitzat els alienadors segons les indicacions, el tractament hauria resultat exitós, tal i com estava previst i acceptat per la seva part, afegint que fer o no fer una cirurgia ortognàtica, en aquest cas objecte de controvèrsia arbitral, no hauria alterat el resultat i s'evita un tractament traumàtic amb postoperatori, afegint que les actuacions realitzades eren les indicades i que no és adequat parlar de mala praxis.

També manifesta que és un tractament programant per completar en divuit mesos i no en quatre anys, afegint que aquest encara no ha finalitzat i que encara tenen a disposició de la part reclamant d'un set nou que es va demanar en la seva última visita.

La part reclamant manifesta que mai se li va oferir la possibilitat de la cirurgia maxil·lofacial, perquè la part reclamada no té aquest servei, només les opcions de tractament amb Invisaling o brackets, que després va consultar a altres especialistes.

A continuació, a requeriment de l'Òrgan arbitral, entra a la Sala de vistes (...) i en la seva qualitat de professional de l'odontologia que ha realitzat les actuacions informatives i tècniques, i als efectes de practicar la prova testifical – pericial sol·licitada.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la doctora manifesta que es va informar de manera suficient i adequada a la part reclamant, afegint que el tractament era l'adequat i que es ratifica en el mateix, que el tornaria a realitzar, així com que el tractament hauria resultat exitós si la part reclamant hagués fet les visites corresponents i utilitzat els alienadors segons les indicacions.

A continuació, entra a la Sala de vistes (...), mare de la part reclamant.

A requeriment de l'Òrgan arbitral, la lletrada de la part reclamant efectua les seves conclusions i manifesta que el dret a rebre una informació del tractament adequat ha de constar per escrit, així com dels possibles tractaments que es proposen, sense que en consti aportat aquest document, afegint que la part reclamant presenta tres problemes, que les opcions d'ortodòncia no el solucionen, que no es tracta d'una opció estètica sinó mèdica, essent el tractament realitzat insuficient per resoldre les seves patologies.

A requeriment de l'Òrgan arbitral, la part reclamada efectua les seves conclusions i manifesta que la part reclamant no ha obtingut el resultat planificat perquè no ha complert amb el tractament, reiterant que sempre té les portes obertes, així com que pot finalitzar l'ortodòncia pendent sense cap cost econòmic a la seva clínica, afegint que el cas objecte de controvèrsia és un cas molt habitual, però que els pacients opten per un tractament sense recórrer a tècniques quirúrgiques més agressives, reiterant que si la part reclamant hagués fet les visites corresponents i utilitzat els alienadors segons les indicacions, el tractament hauria resultat exitós.

Es dona per finalitzada l'audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets esposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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 necessa-

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

De la prova testifical proposada. Es considera improcedent la seva valoració.

La configuració legal de la prova testifical com a mitjà de prova, tal i com apareix recollida en els articles 299 i 300 de la LEC, es un mitjà de prova indirecte, doncs la font de prova consisteix, en la declaració d'un tercer, motiu pel qual s'exclou, que per aquest mitjà de prova, pugui accedir a l'expedient arbitral o al procés contenciós, les declaracions de les parts –nullus idoneus testis in re sua intelligitur o nema in propria testis esset debet– ni en el cas de que es tracti de parts col·litigants, o familiars directes (Fonament de dret tercer de la Sentència número 901/1998, de 7 d'octubre, recurs de cassació número 1565/1994).

En quant a la mare, per raó de parentesc directe; i en relació a la doctora, per formar part de l'organització empresarial, en la seva qualitat de doctora col·legiada, en la prestació dels serveis mèdics propis de la part reclamada i de conformitat l'objecte social de la societat mercantil reclamada.

De la prova pericial. L'informe aportat no pot tenir la consideració d'informe pericial.

Es tenen per efectuades les manifestacions de la doctora de la part reclamant i de la part reclamada, de conformitat al contingut del document aportat a l'acte de l'audiència (part reclamant) i de les manifestacions orals realitzades a l'acte de l'audiència (part reclamada).

El document presentat per la part reclamant a l'acte de l'audiència, com a informe pericial, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, no pot tenir la



consideració d'informe pericial, atès que no consten plenament identificades, i amb independència de la seva manca de ratificació del seu contingut, de quines han estat les instruccions que s'han seguit per emetre les seves opinions, així com quin mètode, quines proves i quines fons d'informació s'han utilitzat –consta a la pàgina 7 del document que s'ha utilitzat el relat de la pacient, però no consta haver donat el mateix tràmit a la part reclamada, tràmit imprescindible per a la consideració d'informe pericial imparcial, i la seva independència i imparcialitat amb les parts; declaracions sobre aquests fets que són les que han de fonamentar les seves conclusions.

De la distribució de la càrrega de la prova.

El dret a la salut és reconegut a moltes Constitucions i és un mandat de molts tractats internacionals, dret que sense ser un dret il·limitat ni absolut, es regula en la normativa sectorial aplicable i requereix de la tasca professional dels metges i altres professions sanitàries, per donar resposta a l'actual realitat social, marcada, principalment, pel paper cada vegada més actiu de les persones en la salut, i al canvi en el tipus de relació entre les persones i entre la ciutadania i les institucions, afavorit, sens dubte, per l'evolució de la tecnologia.

Les professions sanitàries requereixen del seu *lex artis* i de la utilització d'aparells tècnics, tant diagnòstics com terapèutics, que tenen valor merament instrumental i que cada vegada són més complexos, i l'ús que es faci d'aquests ha de ser responsabilitat, tant pels professionals com pels usuaris.

El nostre model sanitari, amb independència del seu nivell i de la seva titularitat jurídica, estableix uns drets i deures que són aplicables a tots els serveis sanitaris, situant a les persones com a element central de la salut, amb els principis de

llibertat i autonomia, d'igualtat i dignitat de les persones, d'accés a la informació, on cal que tots, ciutadania, professionals i administració, ens comprometem amb el sistema sanitari i hi col·laborem, fent-ne un ús responsable, mantenint uns hàbits de vida saludables, participant en les activitats de prevenció i informant-nos dels nostres drets i deures per tal de contribuir a la seva millora i a la seva sostenibilitat.

En les presents actuacions arbitrals no són fets controvertits que es va iniciar la primera intervenció professional el mes (...), un cop realitzada la primera visita informativa el mes (...) – contracte de crèdit al consum de data (...), a nom de la mare de la part reclamant, i que cal posar en relació al fet controvertit si la part reclamant va ser informada sobre la necessitat de recórrer a tècniques quirúrgiques més agressives, ateses les seves necessitats, si bé la part reclamada considera que la part reclamant no ha obtingut el resultat planificat perquè no ha complert amb el tractament de manera adequada, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar parcialment la reclamació, en el sentit que la part reclamant té dret al reintegrament de 2.330€, atès que no consta acreditat que el pacient optés voluntàriament per rebre un tractament que es considera adequat, però que renunciés de manera voluntària i plenament informada, de realitzar un tractament sense recórrer a tècniques quirúrgiques més agressives; així com el fet provat que no es varen realitzar les visites corresponents i utilitzat els alienadors segons les indicacions, condicions imprescindibles i necessàries per a que el tractament en resulti exitós, que cal posar en relació al dret a rebre una informació del tractament adequat per escrit, així com dels possibles tractaments que es proposen i sense que en consti aportat aquest document.

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 efectuades a l'acte de l'audiència i la documentació aportada, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR parcialment la reclamació en el sentit que la part reclamada ha d'abonar a la part reclamant la quantitat de 2.330€.

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 2.330€, en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

DESESTIMAR les altres pretensions de la part reclamant.

Es te per rescindit el contracte de serveis, quedant de cada part les respectives prestacions rebudes, llevat del reintegrament acordat per import de 2.330€ que la part reclamada ha d'abonar a la part reclamant.

LAUDE 198/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va efectuar l'encàrrec professional de realitzar una còpia d'una clau, afegint que la part reclamada va realitzar aquest encàrrec sense tenir la patent i amb incompliment dels protocols de seguretat aplicables. La part reclamant sol·licita la devolució de 35€ i una indemnització. La part reclamada manifesta que les seves còpies de claus estan identificades amb el seu nom comercial i no incompleixen cap patent. 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 efectuar l'encàrrec professional de realitzar una còpia d'una clau, afegint que la part reclamada va realitzar aquest encàrrec sense tenir la patent i amb incompliment dels protocols de seguretat aplicables.

També manifesta que considera que li ha estat cobrat un preu abusiu.

La part reclamant aporta còpia d'un càrrec amb targeta bancària a favor de la part reclamada per import de 22€, còpia de correus electrònics i escrit de manifestacions del Gremi de Serrallers de Catalunya.

La part reclamant sol·licita la devolució de 35€ i una indemnització.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va presentar una reclamació al·legant que una còpia d'una clau realitzada no funcionava correctament, afegint que es va presentar la

reclamació després de tres mesos d'haver realitzat el servei, així com que les seves còpies de claus estan identificades amb el seu nom comercial i no incompleixen cap patent.

També manifesta que es va sol·licitar el reintegrament del pagament efectuat, però sense aportar ni la còpia del tiquet abonat, ni la clau realitzada i objecte de controvèrsia.

La part reclamada aporta còpia d'escrit de manifestacions del Gremi de Serrallers de Catalunya, de data (...).

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 dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

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

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent efectua exhaustiva i detallada explicació de les seves al·legacions, ratificant-se en les mateixes i en la seva pretensió, en el sentit que es desestimi la reclamació, per tractar-se d'una reclamació infundada.

La part reclamada manifesta que sense aportar la clau física objecte de la present controvèrsia

arbitral, no es pot determinar si es tracta d'un servei realitzat per la part reclamada, atès que totes les còpies de les claus realitzades estan identificades amb el seu nom comercial.

La part reclamada també manifesta que la part reclamant sol·licita el reintegrament de 35€ i una indemnització, però que la part reclamant aporta còpia d'un càrrec amb targeta bancària per import de 22€, considerant que pot tractar-se d'un altre servei.

Es dona per conculsa la vista.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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 ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i conculsents, 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 la controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamant respecte a l'actuació de la part reclamada pel fet de manifestar que aquesta no va realitzar el servei contractat adequadament i que és res-



ponsable d'uns suposats danys causats, que no consten acreditats ni fonamentats, manifestacions que no han estat possible ésser valorades, atès que l'òrgan arbitral no ha pogut realitzar l'examen visual de la clau controvertida, atès que està en possessió de la part reclamant i aquesta no ha comparegut a l'acte de l'audiència.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant no ha aportat cap prova del servei objecte de controvèrsia arbitral, del preu satisfet ni del temps transcorregut des de la prestació del servei professional controvertit i la presentació de la reclamació davant de l'establiment, considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix desestimar la present reclamació.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 92/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no va rebre de la reclamada cap avis, ni a la bústia ni per SMS, per poder recollir l'enviament derivat d'una compra per internet. L'enviament es va retornar al remitent per excedent i sol·licita una compensació atès que no ha recuperat del venedor l'import de la compra de 220€. La part reclamada manifesta que el servei contractat té com a característica principal la seva entrega directa en bústia i si no és possible s'avisava mitjançant SMS per ser recollit a l'oficina, que és el que es va fer en aquest cas. Sol·licita que es desestimi la pretensió atès que per aquest servei contractat no es preveu cap tipus d'indemnització.

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 fer una compra per internet i que el producte es va enviar mitjançant la reclamada. Exposa que no li varen deixar cap avis a la bústia ni va rebre cap SMS com al·lega la reclamada així que no va poder recollir l'enviament.

Sol·licita que la reclamada acrediti que va enviar l'SMS d'avis i una compensació econòmica atès que ha perdut els 220€ de la compra objecte de l'enviament.

La part reclamada, en el seu escrit de data 15 de març de 2022 realitza les següents manifestacions:

(...), 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 (...).

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 (...), 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, següentament 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€.

Respecte al cas concret, exposa la part reclamada que l'enviament era de la modalitat CUI (Correu Urgent Internacional), que s'admet sense complimentar cap imprès i s'entrega sense que consti la identitat de la persona receptora, essent per tant un servei ordinari. Així, l'enviament es deixa a la bústia del domicili i, si les mides no ho permeten, s'informa de l'arribada mitjançant avis a la bústia o per SMS, perquè es pugui recollir a l'oficina de correus que correspongui, on s'entrega sense deixar constància de les dades d'identificació del receptor.

Informa la reclamada que els enviaments ordinaris estan exclosos del règim de responsabili-



tat que s'aplica als operadors postals, atès que aquest només està previst per a enviaments certificats, paqueteria i valors declarats on al moment de l'entrega es deixa constància del destinatari i per tant la normativa no preveu cap tipus d'indemnització.

L'enviament objecte de controvèrsia, manifesta la reclamada, tenia origen (...), va entrar a (...) el (...) i a la unitat de repartiment tres dies després. Es va fer un intent sense èxit d'entrega al domicili i l'enviament va ser comunicat, romanent a (...) de la reclamada fins el (...), data en la que va ser retornat al país d'origen per no haver-se recollit en termini.

Finalment, la reclamada exposa que la part reclamant no acredita el contingut de l'enviament, ni es va especificar el seu valor, i que els SMS que aporta no proven que aquesta compra es correspongui amb el servei discutit. Per tant, sol·licita la reclamada es desestimi la pretensió del reclamant.

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els 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 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.

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, la reclamada reconeix en un correu electrònic enviat al reclamant, en data (...), que no es va depositar cap avis d'arribada de l'enviament a la bústia del reclamant, sinó que es va fer per SMS. En aquest sentit, el reclamant ha exhibit el seu llistat d'SMS on no consta cap notificació de la reclamada i en canvi la reclamada no acredita l'enviament d'aquest missatge, ni tan sols indica a quin número de telèfon mòbil es va efectuar, el que seria susceptible d'un incompliment de les seves obligacions contractuals.

No obstant l'anterior, en un arbitratge en dret, hem d'analitzar que, en el cas plantejat, concurren dues relacions contractuals independents, la que el reclamant va establir amb la venedora i de l'altra banda, la relació entre aquesta última i el servei postal que havia de fer arribar la mercaderia comprada a la part reclamant.

La part reclamant no té legitimació activa enfront la reclamada per exigir la compensació derivada de la manca de lliurament d'un producte per la senzilla raó que no va ser ella qui va contractar el servei d'enviament, sinó la venedora. A nivell sectorial, confirma aquesta conclusió la norma relativa al dret de propietat sobre els enviaments postals que correspon al remitent (art. 13 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre).

Tot això, amb independència de la responsabilitat que tindria la reclamada enfront el remitent i venedor pel possible incompliment descrit.



Respecte als drets del reclamant, existeixen respecte al venedor en relació a la possibilitat de tornar a enviar el producte si aquest va ser retornat a origen per la part reclamada, o inclús en cas de pèrdua de la cosa comprada quan aquesta s'esdevé abans d'esser lliurada al comprador consumidor.

Segons l'art. 66 ter. del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós per la Llei General de la Defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aplicable per tractar-se de la llei nacional del consumidor, estableix que tret que sigui el consumidor qui contracti directament el transport de la mercaderia, si aquesta es perd abans del seu lliurament al consumidor, el venedor serà responsable d'aquesta pèrdua, i per tant, haurà de reembossar el preu o enviar novament la mercaderia.

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

DESTIMAR la reclamació, sense perjudici de les accions que emparen al reclamant contra la venedora del bé que no va arribar a ser-li lliurat.

LAUDE 93/2022

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 a l'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, en el seu escrit de data (...), manifesta que la reclamada li va cobrar 5,88€ en concepte de despeses d'administració i emmagatzematge 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 és 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 i document d'entrega amb l'import reclamat emès per la reclamada. Sol·licita la devolució dels 5,88€ cobrats indegudament.

La part reclamada, en el seu escrit de data (...) realitza les següents manifestacions:

3. 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 (...).

4. 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 (...), 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:

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€.

Al·lega la reclamada que l'enviament objecte d'aquesta reclamació va ser tramès com a Cor-

reu Urgent Internacional (CUI), i va ser sotmès a control duaner, regulat a l'article 20 del Conveni de la UPU (Unió Postal Universal), pel que els operadors estaran autoritzats a cobrar als expeditors o als destinataris, segons el cas, els drets de duana i tots els altres drets eventuais.

Comenta la reclamada que l'import cobrat de 5,88€ es correspon amb la tarifa que Correus té establerta per l'emmagatzematge d'enviaments que estan subjectes a tràmits d'importació, i que es percep pels costos que origina l'estada dels enviaments en aquesta instal·lació i la custòdia d'aquests mentre es realitzen aquests tràmits, 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.

Exposa la reclamada que l'import cobrat 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 es la pròpia Agència Tributària que habilita a aquest cobrament i, per tant, sol·licita 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 9.40 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.

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 activa-

ment 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 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 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 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.

De fet, la reclamada cobra els 5,88€ en concepte de "despeses d'administració" el que fa induir en error a la persona consumidora de quin és el servei realment facturat. 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 arbitral. Argumentar que el web de l'Agència Tributària 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 al·legacions 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 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.

SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT

LAUDE 94/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumppte esmentat, la part reclamant manifesta que les factures emeses per la reclamada no es corresponen amb el preu que li va oferir el comercial, que contenen errors respecte el que marca el comptador i que a més va constatar irregularitats en la documentació que consta al web i que no tenen la seva conformitat. Sol·licita no haver de pagar cap import en concepte de penalització per donar de baixa els subministraments. La part reclamada manifesta que la contractació es va realitzar de forma telefònica, amb signatura digital, verificada posteriorment i complint la legislació aplicable, i que la reclamant era plenament conscient d'aquesta penalització.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que un comercial de la reclamada el dia (...) li va oferir, telefònicament, la contractació efectuant un canvi de titularitat. Exposa que al rebre les primeres factures va comprovar que eren molt elevades en comparació al seu consum habitual anterior i respecte a la informació que li va proporcionar el comercial, i va cursar una reclamació respecte al gas, atès que els passos facturats no es corresponien amb els del comptador, retornant la reclamada una part de l'import cobrat.

Paral·lelament, indica la reclamant, en accedir al web de clients de la reclamada, va constatar l'existència de documents que no tenien la seva conformitat i sol·licita la baixa dels serveis contractats amb la reclamada sense cap tipus de penalització.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que va rebre el (...), mitjançant un canal comercial amb contracte d'agència, la sol·licitud de contractació de la reclamant i que el mateix dia es va verificar amb ella per trucada telefònica. Explica que la recepció i signatura del contracte es va fer pel telèfon mòbil generant-se una prova electrònica de la vinculació contractual de les parts.

Informa la reclamada que la rescissió del contracte per impagament o de forma anticipada a la data de finalització, originarà una penalització consistent en el 5% al subministrament elèctric i un 15% al subministrament de gas, de l'energia pendent, excloent els descomptes aplicats.

En data (...), la part reclamant mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i afegeix que la facturació és incorrecta, remarcant que la última rebuda també conté un error respecte el que marca el comptador. Considera que hi ha diversos incompliments i irregularitats que justifiquen la seva baixa de la reclamada sense cap penalització, i vol deixar constància de que el comercial li va manifestar que no es podia donar de baixa fins passat un any quan encara estava dintre dels 14 dies per poder exercir el desistiment.

La part reclamada, en escrit de data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors i informa que cap dels subministraments de la part reclamant estan actius a la data.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.00 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.

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 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 concorren circumstàncies significatives que posen en entredit que el contracte contingui la oferta que va realitzar el comercial (vulnerant l'article 123-7 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol del Codi de Consum de Catalunya), així com respecte la documentació que consta en el web corresponent a la reclamada i que no té la conformitat de validesa per part seva.

La tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, sovint amb termes poc clars. En aquest sentit la part reclamada manifesta va rebre, per mitjà d'un canal comercial amb el qual manté una relació a l'em-

para 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.

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, 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 és 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.

Paral·lelament, els errors en la facturació respecte allò que marca el comptador de la reclamant, afegirien un motiu de falta de qualitat en la prestació del servei que estableix l'article 123-8 del Codi de Consum de Catalunya i que justifi-

carien la resolució contractual sense cap mena de penalització.

Finalment, la part reclamada anuncia en el seu escrit de data (...), que cap dels subministraments contractats per la reclamant continuen actius a la data, sense formular reconvençió per imports pendents ni generats amb motiu de la penalització per permanència.

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 reclamant no haurà de pagar cap import en concepte de penalització per donar de baixa els serveis contractats amb la reclamada.



LAUDE 270/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar el servei de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data (...), realitzant una renovació del contracte, amb pitjors condicions que les que tenia inicialment, motiu pel qual es va donar de baixa dels serveis de subministrament, havent rebut amenaces en el sentit de que iniciaran accions judicials i d'incloure les seves dades personals en el fitxer ASNEF –Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització. La part reclamada manifesta que la part reclamant va signar un contracte amb data (...), amb una durada de dotze mesos des de l'entrada en vigor d'aquest, essent la data de finalització del contracte el dia (...), havent formalitzat la baixa del servei el dia (...), motiu pel qual el càrrec de penalització per incompliment del termini de permanència és correcte. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconven-ció per import de 43,59€

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 el servei de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data (...), afegint que va realitzar una renovació del contracte, amb pitjors condicions que les que tenia inicialment, efectuant explicació detallada del motiu del canvi de companyia de subministrament d'electricitat, que va considerar que la forma de facturar no era clara ni transparent, així com que va demanar insistentment a la part reclamada explicació del sistema de facturació i que li van manifestar

que funcionava amb un índex, però que no li van aclarir la seva aplicació de cap forma.

També manifesta que totes les gestions les va realitzar mitjançant un comercial de la part reclamada, que li va assegurar que no hi havia càrrecs de penalització per compromís de permanència vigents, si bé, tot i així, ha rebut amenaces amb el sentit que iniciaran accions judicials.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de contracte, còpia d'ordre de domiciliació bancària de rebuts, còpia de contracte de renovació, còpia de carta d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data (...) i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama d'ASNEF –Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit, on literalment s'hi manifesta que "L'Informe que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer ASNEF industrial per part de (...), tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament", i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va signar un contracte amb una durada de dotze mesos des de l'entrada en vigor d'aquest, afegint que en el cas que la part reclamant resolgués unilateralment el contracte, la penalització podrà ser del 5% del preu del contracte per l'energia pendent d'adquirir.

També manifesta que en les presents actuacions arbitrals, la data del contracte és de data (...), essent per tant, la data de finalització del contracte el dia (...), havent formalitzat la baixa del servei el dia (...), és a dir, abans de la finalització del contracte.

SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT

La part reclamada manifesta que de conformitat a la clàusula onzena del contracte, va aplicar el càrrec de penalització per incompliment del termini de permanència que es conté a la factura de data (...).

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors, manifesta que la part reclamant es va donar de baixa dels serveis amb data (...), i sense que efectuï cap al·legació sobre la carta rebuda per la part reclamant, actuant en el seu nom i interès, un bufet d'advocats, de data (...) i on se reclama la quantitat de 43,59€ i còpia de factures.

La part reclamada aporta còpia de contracte i còpia de factura de data (...), per import de 43,59€.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 43,59€.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es

ratifica en les seves al·legacions i pretensions, efectuant explicació detallada dels pagaments realitzats, així com que es tracta d'un contracte de renovació de servei de subministrament d'electricitat, no de un nou contracte, exposant que el motiu del canvi de companyia de subministrament va ser per considerar que la forma de facturar no era clara ni transparent, que va demanar insistentment a la part reclamada explicació del sistema de facturació i que li van manifestar que funcionava amb un índex, però que no li van aclarir la seva aplicació de cap forma.

També manifesta que ha rebut una carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data (...) i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama d'ASNEF –Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit, on literalment s'hi manifesta que "L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer ASNEF industrial per part de (...), tramitarem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament".

La part reclamant manifesta que aquest escrit de reclamació de quantitat, de data (...), va acompanyant de còpia de la factura de la part reclamada de data (...), per import de 43,59€.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que va efectuar abonaments en concepte de penalitzacions, que considera cobraments indeguts, així com càrrecs per despeses per impagament, que considera indegudes, efectuant explicació detallada del neguit i el patiment que li han suposat les amenaces d'incloure les seves dades personals en fitxers de solvència econòmica, per uns deutes inexistents, i sobretot, estant la controvèrsia en procés de tramitació a través d'un arbitratge de consum, així com pel fet que la part reclamada



no ha efectuat de manera explícita reconvecció; sol·licitant una indemnització per danys morals.

Es dona per concluda l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

ració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telefonia 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.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees, sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que el consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables.

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

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

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 fet controvertit és determinar si és aplicable la penalització per incompliment del termini de permanència, atès que de conformitat a les alegacions de la part reclamada, la data del contracte és del dia (...), essent per tant la data de finalització del contracte el dia (...), havent formalitzat la baixa del servei el dia (...), és a dir, abans de la finalització del contracte, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que va contractar el servei de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data (...), afegint que va realitzar una renovació del contracte, gestions de renovació que va realitzar mitjançant un comercial de la part reclamada, que li va assegurar que no hi havia càrrecs de penalització per compromís de permanència vigents, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada, atès el contingut literal de la clàusula onzena del contracte, on s'estableix que la penalització és aplicable només si es rescindís el contracte abans d'iniciada la primera pròrroga.

De la integració de la oferta, promoció i publicitat en el contracte.

La publicitat, la informació i l'oferta – en les presents actuacions arbitrals, de renovació de contracte de subministrament d'electricitat; que es facin per qualsevol mitja i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió – article 211.3 del Codi de Consum i article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries.

De la reconvençió realitzada per la part reclamada.

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 reclamant, en el sentit que la part reclamada li pretén cobrar en concepte de penalització per incompliment del termini de permanència que no reconeix, atès el contingut literal de la clàusula onzena del contracte, on s'estableix que la penalització és aplicable només si es rescindís el contracte abans d'iniciada la primera pròrroga; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de 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 els documents aportats i controvertits, consistent en factura no acceptada de data 9-6-2022, i un import de 10€, en concepte d'altres sense IVA, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil; de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.

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; i de conformitat a la factura que s'acompanya a la carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data (...) i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama d'ASNEF –Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit, on literalment s'hi manifesta que “L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer ASNEF industrial per part de (...), tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament

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 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 que la part reclamant ha rebut una carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data (...) i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama d'ASNEF –Associació Nacional d'Establiments Financers de Crèdit, on literalment s'hi manifesta que “L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer ASNEF industrial per part de (...), tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament; i que cal posar en relació al fet que amb data (...) havia estat correctament notificat de l'inici de les presents actuacions arbitrals i sense haver manifestat en el seu escrit de conclusions de data (...), cap al·legació sobre la carta rebuda per la part reclamant, actuant en el seu nom i interès, d'un bufet d'advocats, de data (...), amb la reclamació de pagament d'un suposat deute de 43,59€; actuació de la part reclamada que ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. Errors de la part reclamada en la seva actuació que han obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada.

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.

Això obliga a la part reclamada a indemnitzar a 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 200€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que 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, en el termini màxim de 5 dies des de la recepció de la notificació d'aquest laude.

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 200€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini màxim 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 200€ en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

REQUERIR a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de la empresa reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.

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

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 de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que 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 –carta de data (...), actuant en el seu nom i interès, un bufet d'advocats i que cal posar en relació al fet que amb data (...) la part reclamada havia estat correctament notificat de l'inici de les presents actuacions arbitrals.



LAUDE 271/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va realitzar una pujada de preus sense haver efectuat la notificació prèvia d'una manera directa, transparent i comprensible, tal i com indica la legislació aplicable i el contracte vigent entre les dues parts. La part reclamant sol·licita que s'efectuï recàlcul de la facturació emesa durant el termini que no ha estat correctament notificat de l'increment de preus aplicat. La part reclamada manifesta que tal i com estableix la legislació va comunicar amb una antelació mínima de 30 dies l'actualització de les seves tarifes a la part reclamant, notificació enviada per correu electrònic i mitjançant informació continguda a la factura, utilitzant un llenguatge d'ús comú, on s'hi va incloure tota la informació exigida, de forma transparent i comprensible. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada va realitzar una pujada de preus sense haver efectuat la notificació prèvia d'una manera directa i transparent, tal i com indica la legislació aplicable i el contracte vigent entre les dues parts, fent especial menció als punts 2.5 i 13 de les condicions generals del contracte i a legislació sectorial aplicable en matèria de preus en el subministrament elèctric, així com que considera que la data de notificació correctament efectuada, ha d'establir-se la de (...).

La part reclamant efectua explicació detallada de les incidències i reclamacions iniciades amb la part reclamada, del contingut del correu elec-

trònic que va rebre el dia (...) i de la modificació del contracte efectuada amb data (...), mitjançant un canvi de tarifa variable a una tarifa fixa, així com del contingut íntegre del PDF rebut de la factura controvertida i l'última pàgina que s'hi contenia, amb la notificació dels nous preus facturats.

La part reclamant aporta còpia del contracte, còpia de factures i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que s'efectuï recàlcul de la facturació emesa durant el termini que no ha estat correctament notificat de l'increment de preus aplicat.

La part reclamada manifesta que tal i com estableix la legislació va comunicar amb una antelació mínima de 30 dies l'actualització de les seves tarifes a la part reclamant, amb data d'inici de la modificació el dia (...), havent-se realitzat la notificació el dia (...), mitjançant informació continguda a la factura, afegint que la part reclamant aporta còpia del correu electrònic que se li va enviar i va rebre, fent especial menció al contingut de les condicions generals del contracte i a legislació sectorial aplicable en matèria de subministrament elèctric.

També manifesta que la notificació enviada per correu electrònic i mitjançant informació continguda a la factura es va fer utilitzant un llenguatge d'ús comú, on s'hi va incloure tota la informació exigida, de forma transparent i comprensible, notificació de forma directa que va realitzar a tots els seus usuaris avisant de la necessitat d'actualitzar les tarifes dels seus contractes fixes, així com que en la factura controvertida s'exposaven els preus anteriors i posteriors al canvi, la simulació del cost d'energia abans i després del canvi i la possibilitat de rescindir el contracte sense cost, afegint que aquesta possibilitat sempre es pot portar a terme, atès que la part reclamada no aplica

penalitzacions per incompliment de terminis de permanència.

La part reclamada manifesta que per a fer l'enviament de la factura, va utilitzar l'adreça de correu electrònic facilitada per la part reclamant en el contracte de subministrament, havent reconegut la part reclamant haver rebut la factura que contenia la informació, però que no va llegir tot el contingut, afegint que l'annex al qual es refereix la part reclamant no és un annex independent, sinó que és una pàgina més dins de l'arxiu de PDF que conté la factura, així com que aquest format de pàgina que forma part del mateix arxiu s'ha utilitzat anteriorment per a donar informació complementària i d'interès, com és en aquest cas.

La part reclamada aporta còpia de la factura controvertida.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació per considerar que la informació va arribar a la part reclamant dins del termini i en la forma escaient.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en les seves al·legacions i pretensions, efectuant explicació detallada del contingut de les actuacions arbitrals, afegint que la seva pretensió és que la part reclamada efectui un recàlcul de la seva facturació, atès que el contracte vigent recull que la modificació de les condicions i la pujada dels preus de la tarifa s'ha de notificar per un dels tres mitjans següents: carta amb justificant de recepció, burofax o correu electrònic, recepció que ha de constar acreditada.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que és cert que amb data (...) va rebre un correu electrònic de la part reclamada comunicant-li que "de manera temporal, ha de realitzar una actualització de preus en les tarifes fixes per adaptar-les a la nova realitat del mercat".

També manifesta que en aquest correu electrònic no es menciona cap canvi de preus de manera singularitzada, que aquest es podia conèixer perquè després s'havia de visitar una pàgina on sortia publicat, afegint que considera que aquesta notificació ha de realitzar-se de la mateixa manera que quan es va signar el contracte, que sí que es va realitzar mitjançant un correu amb acusament de recepció, així com que per donar al compliment del contracte, la part reclamada ha de notificar la nova tarifa amb una antelació mínima de 30 dies abans d'aplicar-se, de forma directa i transparent, com s'estableix en el contracte.

Es dona per conclosa l'audiència.

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



FONAMENTS

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

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

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

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

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

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telefonia 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.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees, sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que el consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables –Llei 24/2013, del Sector Elèctric, de 26 de desembre i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

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, el fet controvertit és determinar si la notificació realitzada per la part reclamada, mitjançant l'enviament a la part reclamant d'un correu electrònic, amb contingut informatiu, i l'enviament d'un correu electrònic acompanyat d'una còpia de factura, on mitjançant una pàgina addicional i explícita acompanyant a la factura, s'explica i s'exposaven els preus anteriors i posteriors al canvi, la simulació del cost d'energia abans i després del canvi i la possibilitat de rescindir el contracte sense cost, és suficient per donar per complert allò establert al Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, del Títol VIII. Subministrament d'energia elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, que estableix que les comercialitzadors d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible.

De la modificació de la Llei 24/2013, del Sector Elèctric, de 26 de desembre, realitzada mitjançant el Reial Decret Llei 23/2021, de 26 d'octubre, de Protecció dels consumidors i la introducció de la transparència en els mercats majorista i minorista d'electricitat i gas natural.

Els mercats energètics estan travessant un dels períodes més complexos i transcendents dels últims anys, generant unes tensions que s'estan propagant més enllà del sector energètic, amb uns preus actuals de cotització de les principals matèries primeres i de l'electricitat que

suposen un elevat cost que afecta a tots els àmbits de la societat, des de les llars a la indústria, i les seves conseqüències s'agreugen així més com la situació es prolonga en el temps, amb una pressió alcista mai abans observada.

Aquest Reial Decret Llei s'aprova en el marc d'una nova etapa de pressió alcista dels preus, implementant noves mesures que aconseguixin mitigar els efectes indesitjables de l'escalada de preus en els consumidors finals, i especialment en aquells en situació de vulnerabilitat energètica.

En aquest sentit, les presents actuacions arbitral han d'integrar-se i interpretar, de conformitat a la modificacions introduïdes al Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, del Títol VIII. Subministrament d'energia elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, que estableix que les comercialitzadors d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible.

Les comunicacions de revisions de preus hauran d'incloure una de comparativa dels preus aplicats abans i després de la revisió, així com una estimació del cost anual del subministrament per a l'esmentat consumidor i la seva comparativa amb el cost anual anterior, havent de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avis.

De la rescissió del contracte per modificació de les condicions contractuals.

El dret de desistiment / rescissió del contracte –entès com la facultat del consumidor que li permet posar fi a una relació contractual de forma lliure durant un determinat termini, i l'obli-



gació de l'empresari d'informar sobre la seva existència, exerceix un paper fonamental dins de l'esquema de protecció dels consumidors i usuaris.

La regulació general d'aquest dret es conté en el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i ofereix al consumidor una via ràpida i eficaç de desvincular-se del contracte sense haver de recórrer als remeis generals, com la nul·litat o l'anul·labilitat.

Els usuaris finals dels serveis de subministrament elèctric han de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avis d'increment de preus, fet no controvertit en les presents actuacions arbitrals, atès que de conformitat al contracte vigent entre les dues parts d'aquestes actuacions arbitrals, la part reclamant sempre té la possibilitat de portar a terme la rescissió del contracte per modificació de les condicions contractuals, atès que el mateix no contempla la possibilitat d'aplicació de penalitzacions per incompliment de terminis de permanència.

De la notificació de la modificació de les condicions contractuals.

El sistema de tramesa postal certificada –que resulta car i genera moltes incidències en el lliurament, en requerir que el destinatari es trobi al seu domicili en les hores de repartiment, obliga a optar per mitjans de notificació que permetin acreditar la certificació del lliurament.

Tenint en compte la transformació digital de la societat, en la qual la majoria de les persones tenen accés i disponibilitat a mitjans electrònics, s'han de considerar que són opcions vàlides per a la tramesa de la notificació el e-mail i el SMS certificats, sempre que el proveïdor utilitzat pugui certificar el lliurament.

En aquesta línia es pronuncia del Tribunal Suprem, deixant oberta la possibilitat de tramesa de notificacions via e-mail i SMS en desestimar que s'hagi realitzat correctament una notificació per correu ordinari, perquè el que s'acredita és una tramesa massiva de notificacions als deutors, però no s'acredita la recepció pel destinatari, en no constar tornada la carta no prova la recepció, considerant que el recurrent disposava de mecanismes adequats per acreditar que ha realitzat el requeriment de pagament, tals com la tramesa amb justificant de recepció, telegrama, correu electrònic acreditant la tramesa, o de similars –Sentència Tribunal Suprem 672/2020, d'11 de desembre, ponent Senyor Francisco Javier Arroyo Fiestas.

De conformitat al contingut de les presents actuacions arbitrals, cal considerar que en totes les comunicacions realitzades –correu electrònic i factura controvertida, es va utilitzar un llenguatge d'ús comú, on s'hi va incloure tota la informació exigida, de forma transparent i comprensible, notificació realitzada de forma directa, i que cal posar en relació al contingut dels documents aportats per la part reclamant: a) annex a les condicions particulars del contracte, i les dades personals que s'hi contenen, i b) document de desistiment del contracte i el correu electrònic habilitat mútuament entre la part reclamant i la part reclamada, per a comunicar el desistiment del contracte de subministrament d'electricitat.

De la notificació mitjançant correu electrònic.

En aquest mateix sentit, les modificacions legislatives sectorials aprovades, d'aplicació al servei de subministrament elèctric, i allò establert a l'article 8.d) del Reial Decret Legislatiu 1/2007, del Text refós per a la defensa dels Consumidors i Usuaris, permet als operadors realitzar modificacions als seus contractes, havent d'informar l'usuari de l'esmentada circumstàn-

cia amb una antelació mínima, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible, notificació que podrà realitzar-se mitjançant MMS, SMS, correu electrònic o un altre mitjà de comunicació individualitzat disponible, quan es produeixi un canvi en el servei, en les seves condicions, tarifes o en la normativa aplicable, recepció de la notificació que ha de constar acreditada, considerant aquest Òrgan arbitral, que la notificació va ser efectuada correctament, atès que la part reclamada va utilitzar l'adreça de correu electrònic facilitada per la part reclamant, i que consta acreditada en el document de condicions particulars del contracte i document de desistiment del contracte, on la part reclamant i la part reclamada es faciliten els correus electrònics respectius i habilitats per a comunicar-se les respectives pretensions o modificacions contractuals.

De la notificació efectuada mitjançant informació continguda en una pàgina incorporada com a full independent i que forma part del mateix PDF on es notifica la factura.

La part reclamant ha reconegut haver rebut la factura que contenia la informació, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que el document controvertit, no és un annex independent, sinó que és una pàgina més dins de l'arxiu de PDF que conté la factura, així com que aquest format de pàgina que forma part del mateix arxiu, s'ha utilitzat anteriorment per a donar informació complementària i d'interès, com és en aquest cas, considerant la part reclamant que hi manca la data certa, i que ha d'acreditar-se, de la recepció de la notificació.

En aquest sentit, l'empresari no només té el deure d'informació sobre la modificació de tarifes, així com el dret de rescissió del contracte que se'n deriva d'aquesta modificació, sinó

que a més s'imposa a l'empresari el deure de lliurar al consumidor un document identificat clarament com a tal, que expressi el nom i direcció de la persona a qui s'ha d'enviar i les dades d'identificació del contracte i dels contractants a què es refereix, considerant més adequada aquesta comunicació, que no la realitzada mitjançant la seva inclusió dins de la factura –i encara en major mesura s'hi s'inclou amb una lletra més petita; considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix desestimar la reclamació, atès que consta acreditat que és suficient la informació expressada mitjançant full a part -la càrrega de la prova del qual li incumbeix a la part reclamada, acompanyant a la factura, havent estat notificada la nova tarifa amb una antelació mínima de 30 dies abans d'aplicar-se, de forma directa i transparent, com s'estableix en el contracte, i sense que es consideri que aquesta notificació ha de realitzar-se de la mateixa manera que quan es va signar el contracte, que sí que es va realitzar mitjançant un correu amb acusament de recepció, així com que per donar el compliment del contracte, atès que la notificació controvertida realitzada mitjançant correu electrònic i mitjançant full acompanyant factura controvertida, es va utilitzar un llenguatge d'ús comú, on s'hi va incloure tota la informació exigida, de forma transparent i comprensible, notificació realitzada de forma directa, sistema de notificació que també permet a la part reclamant, de conformitat al document de desistiment aportat i el correu electrònic habilitat per a les dues parts contractuals, per considerar que s'ha comunicat correctament l'exercici del dret al desistiment del contracte de subministrament d'electricitat -Sentència Audiència Provincial de Barcelona 640/2011 de 21 de desembre. Ponent senyor Paulino Rico Rajo.

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



RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació en el sentit que de la documentació que obra a les actuacions arbitrals, ha quedat acreditada la bona praxis de l'empresa reclamada, considerant que la notificació efectuada simultàniament mitjançant correu electrònic i mitjançant document afegit a la factura, és suficient, transparent i comprensible, notificació realitzada de forma directa i de manera adequada al context i la realitat social actual.

LAUDE 22/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no accepta com a serveis deguts, l'import desorbitat que li reclama la part reclamada, per uns serveis no sol·licitats ni utilitzats, afegint que va abonar l'import dels serveis utilitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums dins de cada període de facturació, motiu pel qual es garanteix l'autenticitat de les factures, afegint que ha procedit a efectuar una anul·lació per import de 44,60€. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 489,33€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que no accepta com a serveis deguts, l'import desorbitat que li reclama la part reclamada, per uns serveis no sol·licitats ni utilitzats, afegint que va abonar l'import dels serveis utilitzats.

La part reclamant també manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que l'any (...) també va viatjar al seu país, havent estat el mateix període de temps, i no va pagar aquesta quantitat, atès que la facturació desorbitada és degut a un error de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que l'oferta comercial contractada per import de 21€, es va aplicar correctament fins el dia (...), quan va finalitzar el descompte, afegint que els càrrecs per roaming són de conformitat al resum de la tarifa que figura a les factures.

També manifesta que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums dins de cada període de facturació, motiu pel qual es garanteix l'autenticitat de les factures, afegint que ha procedit a efectuar una anul·lació per import de 44,60€.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 489,33€.

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

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

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



FONAMENTS

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

II. 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 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. 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 genera-

litzat, (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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

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

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 a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data (...), i les manifestacions que s'hi contenen, en el sentit que només manifesta que tal i com figura a la factura, de data (...), i per import de 466,39€, aquest es correspon a la quota, afegint que aquesta es pot consultar a la seva App.

En aquest mateix sentit, correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país de destí, i recordar la tarifa roaming aplicable al país que es visita. La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants; 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 i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, el Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al por menor, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tots els seus clients l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament per un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, establir límits financers màxims per a períodes determinats d'ús, o adoptar, en la seva qualitat de proveïdor,

mesures raonables per protegir als seus clients davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, el que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li es requerida a la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar que la part reclamant esta al corrent de pagament, i desestimant la reconvençió formulada, així com que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

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, consistents amb les factures, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil, i els requisits essencials per a la validesa dels contractes.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no sol quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan



la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació.

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

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 28/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que tot i les presents actuacions arbitrals, la part reclamada ha facilitat les seves dades a tercers, dels que està rebent trucades telefòniques intimidatòries, de reclamació d'un deute suposadament pendent, afegint que respecte al finançament a terminis dels terminals mòbils controvertits, aquests estan abonats en la seva totalitat. La part reclamant sol·licita el reintegrament dels pagaments indeguts i una indemnització per la no prestació de serveis, sense causa justificada, així com una indemnització per danys morals. La part reclamada manifesta que els pagaments a terminis pendents es corresponen a dos terminals mòbils adquirits el dia (...), afegint que a partir de (...), es va deixar d'enviar a la entitat financera la quota d'un dels terminals, tot i que a la factura de paper sí que apareix. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 48€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que tot i les presents actuacions arbitrals, la part reclamada ha facilitat les seves dades a tercers, dels que està rebent trucades telefòniques intimidatòries, de reclamació de deute pendent, afegint que respecte al finançament a terminis dels terminals mòbils controvertits, aquests estan abonats en la seva totalitat, l'última quota, al venciment de (...), i que corresponien a una oferta del departament de retencions, fets que manifesta que la part reclamada ha reconegut en diferents factures.

També manifesta que ha abonat totes les factures de part reclamada, mitjançant domiciliació

bancària, i en les que s'hi factura l'import dels terminals controvertits, afegint que no reconeix l'import que se li reclama, així com que considera abusiu i indegut la pretensió de voler cobrar una comissió de 20€, per dues devolucions, de suposats càrrecs indeguts, de 6€ cadascun.

La part reclamant manifesta que la part reclamada no fa cap menció respecte a la manca de prestació dels serveis, que suposa un incompliment greu del contracte, així com que no va donar resposta a les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, afegint que considera que la part reclamada emet la factura que considera, gira el càrrec que vol i després reclama el que li sembla, i si no acceptes les seves condicions et deixa sense serveis però la segueixen cobrant.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de càrrecs bancaris, còpia de factures de serveis, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'efectua reconvençió per import de 48€, còpia de factures de terminals mòbils, de data (...) i sol·licita que la part reclamada porti còpia de la gravació de veu realitzada el dia (...).

La part reclamant sol·licita el reintegrament dels pagaments indeguts i una indemnització per la no prestació de serveis, sense causa justificada, així com per danys morals.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta que els pagaments a terminis pendents es corresponen a dos terminals mòbils adquirits el dia (...), afegint que el cobrament dels mateixos es va realitzar per domiciliació bancària respecte a les quotes de (...), i a patir d'aquest període, es va deixar d'enviar a l'entitat financera la quota d'un dels terminals, tot i que a la factura de paper sí que apareix.

També manifesta que el dia (...), es va tornar a enviar la quota de nou, a la factura enviada a la entitat financera, afegint que va ser així i successivament en les mesos següents fins el dia (...), data de l'última quota. També manifesta que en aquest moment queden 8 quotes pendents.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 48€.

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

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

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

FONAMENTS

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

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



relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en 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. 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'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 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 aporta còpia del correu electrònic de data (...), amb el contingut que s'hi conté, i que es té per reproduït, on sol·licita que la part reclamada porti còpia de la gravació de veu realitzada el dia (...), on hi consta que s'han realitzat talls dels servei de telefonia, així com un possible tracte denigrant, i que cal posar en relació a la resposta de la part reclamada, també mitjançant correu electrònic, de data (...), i que del contingut del mateix també en resulta una manca d'atenció clara i inadequada en un servei d'atenció al client d'un servei de telefonia i que cal considerar essencial.

En aquest mateix sentit, en les presents actuacions arbitral, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de mani-

festacions, 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 contractuales pactades; fet que cal posar en relació a les contradiccions de les manifestacions de part reclamada; en el seu correu electrònic de data (...), on davant les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que després les tracte rebut el dia anterior, ha intentat, sense èxit, amb diferents ocasions iniciar una reclamació per mitjà telefònic, i se li respon amb un formulari recorrent dels recursos que té al seu abast, dels que està manifestant que no rep atenció, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de cobraments indeguts i indemnització per manca de prestació de serveis, la quantitat de 232,28€, i desestimant la reconvenició formulada, 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.

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 contractuales i de la bona fe de les relacions contractuales, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica, 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.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa

dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuales 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.

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 arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, constant a les presents actuacions arbitral la identificació de les nombroses incidències iniciades, facilitant una informació inadequada en un servei d'atenció al client d'un servei de telefonia i que cal considerar essencial, fet acreditat mitjançant el contingut del correu electrònic, de data (...), que dona resposta a un correu electrònic de la part reclamant, de data (...), i que ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitral.



En aquest sentit, cal posar en relació al fet controvertit de les presents actuacions arbitrals, la impossibilitat d'utilitzar drets bàsics de telefonia, i les manifestacions de la part reclamada, que el cobrament dels terminals es va realitzar per domiciliació bancària respecte a les quotes de (...), i a patir d'aquest període, es va deixar d'enviar a la entitat financera la quota d'un dels terminals, tot i que a la factura de paper sí que apareix; fets no acreditats i que acrediten el neguit i ampli seguiment realitzat per la part reclamant, 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, 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 532,28€.

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 532,28€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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.

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.

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 l'arbitratge requereix de l'acceptació de les dues parts, essent aquest un requisit imperatiu i que impossibilita la tramitació de la reclamació sense l'acceptació de la part reclamada, amb subjecció als termes del conveni arbitral.

En aquest sentit, si es considerarà 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 desplegament de l'ACC.

LAUDE 52/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va acceptar una oferta comercial de la part reclamada, iniciant la portabilitat de totes les seves línies i serveis, afegint que per un error de la part reclamada aquesta no es va realitzar correctament, el que li ha suposat haver fet pagaments al seu anterior operador per uns serveis que no necessitava ni utilitzava. La part reclamant sol·licita el reintegrament dels pagaments indeguts, per serveis no prestats i per duplicitat de pagaments a dos operadors. La part reclamada manifesta ha realitzat un abonament de 48,40€, corresponents a les quotes de la línia fixa que havia estat donat d'alta sense consums, i fins a la data que finalment es va realitzar efectivament la portabilitat d'aquesta línia. 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 acceptar una oferta comercial de la part reclamada, iniciant la portabilitat de totes les seves línies i serveis, afegint que per un error de la part reclamada aquesta no es va realitzar correctament, el que li ha suposat haver fet pagaments al seu anterior operador per un serveis que no necessitava ni utilitzava, atès que ja tenia contractats els mateixos serveis amb l'operador objecte de la present controvèrsia arbitral.

També efectua explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb els serveis d'atenció al client de la part reclamada, amb la mala praxi que cada cop que sol·licitava informació sobre la reclamació, n'obrien una de nova per anul·lar l'anterior, fet que l'obligava a

tornar a enviar de nou, a cada nova reclamació, les factures pagades al seu antic operador i que era objecte de les mateixes reclamacions anteriors, essent amb data (...), quan la part reclamada realitza la portabilitat definitiva de tots els productes.

La part reclamant aporta còpia de declaració responsable en quant a la consideració de microempresa, còpia de conversa de WhatsApp, còpia de factures, còpia de factures d'un altre operador, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de contracte.

La part reclamant sol·licita el reintegrament dels pagaments indeguts, per serveis no prestats i per duplicitat de pagaments a dos operadors. La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), un cop realitzades les comprovacions oportunes i analitzats els fets descrits per la part reclamant, han constatat que la línia fixa es va portar a la reclamada amb data (...).

També manifesta que han realitzat un abonament de 48,40€, corresponents a les quotes de la línia fixa que havia estat donat d'alta sense consums, i fins a la data que finalment es va realitzar efectivament la portabilitat de la línia fixa –escrit de la part reclamada de data (...).

La part reclamada aporta còpia de factures.

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 10.40 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.

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. 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 necessa-

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

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit, que es va sol·licitar la portabilitat de totes les línies i serveis de telefonia a la part reclamada, fet que cal posar en relació a allò manifestat per la part reclamada en el seu escrit de data (...), on manifesta que han constatat que la línia fixa es va portar a la part reclamada amb data (...), havent realitzat un abonament per l'import corresponen a les quotes de la línia fixa que havia estat donat d'alta sense consums, i sense que consti acreditat quins varen ser els motius d'aquest retard; processos de portabilitat en els que l'operador receptor està obligat a informar amb precisió i exactitud sobre l'estat de la seva tramitació.

També consta acreditat que la part reclamant ha anat abonant els imports facturats corresponents, efectuant el pagament de forma simultània de les dues operadores de telefonia, del que la part reclamada tenia l'obligació d'efectuar l'encàrrec de la portabilitat sol·licitada, i en aquest sentit, la part reclamada manifesta que ha realitzat un abonament de 48,40€, per serveis facturats, cobrats i no prestats.

De la prova documental aportada per la part reclamant queden acreditats els imports i les mensualitats abonats a dos operadors diferents, per uns serveis duplicats, idèntics i simultanis, que no poden tenir un doble aprofitament, per innecessari, dels que cal considerar que l'operador receptor (la part reclamada) no ha realitzat tots els tràmits davant l'operador donant fins a fer efectiu el canvi d'operador amb tots el serveis i línies sol·licitades.

En el mateix sentit, no consta acreditat, tal i com li correspon a la part reclamada, i de con-

formitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap supòsit que li permeti a la part reclamada justificar la manca de celeritat en la tramitació de la sol·licitud de portabilitat sol·licitada i la seva efectivitat en els terminis legals previstos, llevat de les seves manifestacions; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, atès que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques, i en quant a l'abonament a la part reclamant de 747,78€ en concepte de pagaments indeguts, per serveis no prestats i per pagaments indeguts a un altre operador.

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.

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 747,78€.



Es tenen per realitzats els abonaments.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat mencionada de 747,78€, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini de deu hàbils següents a la notificació del present laude

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 58/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li esta reclamant unes quantitats que considera indegudes, iniciant-se la present controvèrsia arrel del suposat lliurament d'un terminal mòbil, que la part reclamant manifesta que no ha sol·licitat ni ha rebut. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada que el seu departament de logistica els indica que tot i haver rebut la caixa del terminal mòbil, aquesta estava buida. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.284,82€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li està reclamant unes quantitats que considera indegudes, iniciant-se la present controvèrsia arrel del suposat lliurament d'un terminal mòbil, que la part reclamant manifesta que no ha sol·licitat ni ha rebut.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que aquesta no ha aportat cap còpia de gravació de veu, contracte o albarà de lliurament del terminal controvertit que permeti acreditar el seu consentiment; afegint que respecte a la línia mòbil que tenia contractada se li està facturant de manera indeguda.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta que no ha realitzat l'anul·lació del pagament reclamat dels terminis d'un terminal mòbil, atès que el seu departament de logística els indica que tot i haver rebut la caixa del terminal mòbil, aquesta estava buida, motiu pel qual reclama el pagament d'aquest terminal, atès que els consta com a no retornat.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.284,82€.

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.

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

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir

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

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

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

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

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



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

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

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

En les presents actuacions arbitrals la part reclamada no aporta cap prova del suposat lliurament del terminal controvertit a la part reclamant, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que no ha sol·licitat ni ha rebut el terminal controvertit, així com respecte a les manifestacions de la part reclamada, que pretén provar el suposat lliurament controvertit a la part reclamant, exclusivament de conformitat a les seves al·legacions en el seu escrit de conclusions de data (...), on manifesta que el departament de logística de la

mateixa part reclamada els indica que tot i haver rebut la caixa del terminal mòbil, per devolució, aquesta estava buida, motiu pel qual reclama el pagament d'aquest terminal, atès que a aquest departament, de la mateixa estructura empresarial de la part reclamada, els hi consta com a no retornat; actuacions que cal interpretar i integrar de conformitat a allò establert a l'article 50 del Codi de Comerç, i 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 la 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.

En aquest mateix sentit, no consta acreditat, tal i com li correspon a la part reclamada, i de conformitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap prova del suposat lliurament del terminal a la part reclamant, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvenió formulada, 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.

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.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les 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 que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació.

L'operador reclamat donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el

cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

REQUERIR a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagin facilitat.



LAUDE 61/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada va realitzar la portabilitat de la seva línia mòbil habitual sense el seu consentiment, de la qual en va resultar la pèrdua d'aquesta línia mòbil. La part reclamant sol·licita una indemnització. La part reclamada manifesta que una vegada que ha rebut una sol·licitud de portabilitat, realitza tots els tràmits i procediments legalment establerts amb la finalitat de coordinar-se amb l'operadora que sol·licita la línia i així poder realitzar aquesta petició dins dels terminis establerts i amb els estàndards de seguretat fixats. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada va realitzar la portabilitat de la seva línia mòbil habitual sense el seu consentiment, de la qual en va resultar la pèrdua d'aquesta línia mòbil, efectuant explicació detallada de les diferents incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, fent servir tots els canals per reclamar la recuperació del número de la línia mòbil perduda.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que, un dia per l'altre, per un error de la part reclamada, atès que no va verificar correctament la petició de portabilitat, es va quedar sense línia telefònica ja que va anar a parar a un altre operador i a un altre titular que desconeix, així com que va estar gairebé un mes sense línia de telefonia mòbil tot esperant una solució de la part reclamada.

La part reclamant manifesta que després de fer les pertinents reclamacions a dues operadores, les dues li contesten que han fet correctament el procés de portabilitat i que s'ha de posar en contacte amb l'altre operador, afegint que aquesta línia la feia servir una persona d'edat avançada i amb problemes auditius, atès que el telèfon que feia servir és un model adaptat a les seves mancances auditives.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de contracte, còpia de carta d'un tercer operador, còpia de factures i còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita una indemnització. La part reclamada manifesta que, una vegada que ha rebut una sol·licitud de portabilitat, realitza tots els tràmits i procediments legalment establerts amb la finalitat de coordinar-se amb l'operadora que sol·licita la línia i així poder realitzar aquesta petició dins dels terminis establerts i amb els estàndards de seguretat fixats.

També manifesta que respecte a la línia mòbil objecte de les presents actuacions arbitrals, un cop es va donar de baixa amb procés de portabilitat, és impossible la seva devolució per estar assignada a un tercer operador; trobant-se davant d'una obligació d'impossible compliment.

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 10.40 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.

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 conclouents, si bé, serà facultat primordial



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

En les presents actuacions consta acreditat, de conformitat a les al·legacions de la part reclamada de data (...), que desconeix qui va iniciar aquest procés de portabilitat controvertit, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que no va donar el seu consentiment a aquesta portabilitat, de la qual n'ha resultat la pèrdua d'una línia mòbil habitual.

En els processos de canvi d'operador, és l'operador receptor el que ha de realitzar tots els tràmits davant l'operador donant fins a fer efectiu el canvi de l'operador amb la conservació del número; processos en els que l'operador receptor està obligat a informar amb precisió i exactitud sobre aquest extrem; i sense que constin aportades a les actuacions per la part reclamada, cap informació sobre les diferents incidències, ni detalla la necessitat de comunicar-se amb el titular de la línia per procedir a realitzar la portabilitat sol·licitada, i sense que especifiqui per quin mitjà i en quines dates va intentar contactar amb la part reclamant, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que aquesta línia la feia servir una persona d'edat avançada i amb problemes auditius, atès que el telèfon que feia servir és un model adaptat a les seves mancances auditives.

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 aques-

ta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç; considerant aquest òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en quant a la quantitat de 600€, en concepte de pèrdua del número habitual, per incompliment contractual de la part reclamada, atès que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació formulada, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import de 600€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat de 600€, en el termini dels 10 dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

LAUDE 70/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada no ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com tampoc l'exercici del seu dret a la baixa sense penalitzacions de conformitat a l'increment de la quota notificada mitjançant la factura, havent patit reiteradament la falta de prestació dels serveis acordats i contínues avaries. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, la devolució dels cobraments indeguts, una indemnització i que la part reclamada li envii còpia del contracte que va signar. La part reclamada manifesta que ha realitzat tres abonaments per imports 258,99€, 46,61€ i 8,41€, en relació a les incidències comunicades i els errors de facturació en la aplicació de l'oferta, abonaments que han estat utilitzats per minorar l'import pendent de pagament. La part reclamada, inicialment, sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 224,68€ i en el seu escrit de conclusions 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 rebre un avís d'increment de quotes, mitjançant comunicació impresa a la factura, amb l'advertiment de que disposava de 30 dies per poder sol·licitar la portabilitat a una operadora sense penalitzacions, afegint que va confirmar aquest extrem mitjançant trucada telefònica al servei d'atenció al client de la part reclamada, que li varen confirmar que no tindria penalitzacions.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada no ha respectat l'oferta comer-

cial rebuda, havent realitzat cobraments per sobre de la quota establerta i efectuant explicació detallada de les incidències iniciades, tant per mitjà telefònic com de manera presencial davant d'un distribuïdor autoritzat.

La part reclamant manifesta que aquesta situació i la manca de prestació dels serveis, ha creat un neguit a la seva família, que han patit la falta de servei i les contínues avaries, així com les nombroses incidències iniciades amb els serveis d'atenció al client de la part reclamada i les trucades amenaçadores rebudes d'una empresa de cobraments de deutes, amb l'advertència de que si no abonava la factura controvertida la posarien en un fitxer de solvència patrimonial negativa.

La part reclamant manifesta que l'oferta comercial rebuda era d'una quota mensual de 70,49€, i no de 94,96€ com se li va facturar durant 10 mesos, afegint que la part reclamada, en nombroses ocasions, la va deixar sense servei per múltiples incidències, així com que només va deixar la companyia abans dels 12 mesos perquè era un dret que tenia, atesa la modificació unilateral de la quota, mitjançant notificació amb la informació a la factura, i que va ser confirmada tant de manera presencial davant d'un distribuïdor autoritzat com davant del servei d'atenció al client de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de factures, albarans de retorn d'equips, còpia de contractes, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi efectua reconvençió per import de 483,67€ i còpia de transferència bancària a favor de la part reclamada per import de 224,68€

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, la devolució dels cobraments indeguts, una indemnització i que la part reclamada li envii còpia del contracte que va signar.



La part reclamada, en el seu escrit de data (...), manifesta que atesa la disconformitat de la part reclamant amb la factura de (...), han realitzat un abonament de 258,99€, que han utilitzat per minorar l'import pendent de pagament de la part reclamant; afegint que el càrrec per instal·lació de fibra no és una penalització.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 224,68€.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), es reitera en les seves al·legacions anteriors i efectua explicació detallada dels serveis inclosos a l'oferta comercial realitzada, afegint que han realitzat dos abonaments per imports de 46,61€ i 8,41€, en relació a les incidències comunicades i els errors de facturació en l'aplicació de l'oferta, abonaments que han estat utilitzats per minorar l'import pendent de pagament.

També manifesta que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada, així com que no té cap servei actiu.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de resum d'oferta,

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 09.00 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.

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. 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 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 concludents, 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 reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sen-

se cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en els seus escrits, on manifesta que ha realitzat tres abonaments per imports de 258,99€, 46,61€ i 8,41€, en relació a les incidències comunicades i els errors de facturació en la aplicació de l'oferta, abonaments que han estat utilitzats per minorar l'import pendent de pagament.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com tampoc l'exercici del seu dret a la baixa sense penalitzacions, de conformitat al increment de la quota notificada mitjançant la factura, havent patit reiteradament la falta de prestació dels serveis acordats i contínues avaries, llevat de l'abonament de 43,61€ per no aplicació de l'oferta comercial.

En les presents actuacions arbitral, els fets controvertits consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial realitzada, la deficient prestació dels serveis i interrupcions contínues, així com 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, i que consta la factura de data (...), havent manifestat la part reclamant que va confirmar aquest extrem mitjançant trucada telefònica al servei d'atenció al client de la part reclamada, que li varen confirmar que no tindria penalitzacions, fets que la part reclamada ha obviat en les seves respostes; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la



reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; desestimar la reconvençió inicialment formulada per la part reclamada i reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 408,99€ en concepte de cobraments indeguts, 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.

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.

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

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, constant a les presents actuacions arbitrals les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que ha realitzat tres abonaments per imports 258,99€, 46,61€ i 8,41€, però sense fer menció al fet que aquests errors de la part reclamada ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. 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, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada, de conformitat a allò notificat mitjançant la factura de data (...).

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 600€.

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 1.008,99€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

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 1.008,99€ en el termini màxim dels 10 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.

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.

La part reclamada, en el termini de deu dies des de la notificació del present laude, lliurarà a la part reclamant còpia del contracte signat per la mateixa.

LAUDE 76/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li ha facturat 60,26€ en concepte de roaming, afegint que no ha sortit del territori espanyol i efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada. La part reclamada sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que ha realitzat un abonament de 60,26€ en concepte d'error en el sistema de facturació, i dos abonaments de 47,80€ i 2.20€, facturats en concepte de roaming i com a garantia de qualitat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li ha facturat 60,26€ en concepte de roaming, afegint que no ha sortit del territori espanyol i efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada.

També manifesta que ha estat compensada amb l'import de 50€, però que també sol·licita la devolució de la diferència pendent per import de 10,26€, afegint que les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data (...) no són certes, atès que la devolució mencionada de 60,26€ no està relacionada amb la facturació indeguda en concepte de roaming.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada de data (...) on s'hi manifesta



que ha realitzat una transferència bancària de 60,26€ a favor de la part reclamant.

La part reclamada sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta que amb data (...) varen aplicar un abonament de 60,26€ en concepte de error en el sistema de facturació, restant només el consum de 60,26€ correctament facturat en el període (...).

També manifesta que al no ser reconegut per la part reclamant l'import facturat en concepte de roaming, com a garantia de qualitat, es va realitzar un abonament de 50€, aplicat durant els dies (...) (47,80€) i (...) (2.20€) de (...).

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 10.40 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.

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. 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 genera-

litzat, (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 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 la part reclamada ha realitzat dos abonaments per imports de 47,80€ i 2.20€, facturats en concepte de roaming i com a garantia de qualitat, que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data (...), on manifesta que ha realitzat una transferència bancària de 60,26€ a favor de la part reclamant, si bé aquesta transferència

bancària es correspon exclusivament a una devolució per un error en el sistema de facturació de la part reclamada, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada l'import de 10,26€, de conformitat a la facturació errònia en concepte de roaming.

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 10,26€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

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 10,26€ en el termini màxim dels 10 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 81/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que va voler realitzar una portabilitat el mes (...), havent rebut l'oferta comercial telefònica de retenció de la part reclamada, amb una quota mensual de 24€, per totes les línies i serveis, impostos inclosos, que la part reclamada ha vingut incomplint de manera sistemàtica. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i una indemnització. La part reclamada manifesta que ha realitzat dos abonaments de 71,62€ i 89,95€ per esmenar errors en la facturació emesa per no aplicar l'oferta comercial de 24€. 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 voler realitzar una portabilitat el mes de febrer de 2021, havent rebut l'oferta comercial telefònica de retenció de la part reclamada, amb una quota mensual de 24€, per totes les línies i serveis, impostos inclosos, que la part reclamada ha vingut incomplint de manera sistemàtica, afegint que ha rebut factures per import de 86€.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada, sense cap causa justificada, li ha tallat el servei, deixant-la sense la prestació dels serveis de telefonia.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, entre d'altres, correu electrònic de data (...), on la part reclamada manifesta que han comprovat que han realitzat un cobrament indegut, havent procedit a generar un abonament de

89,95€, que serà descomptat de les properes factures i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i una indemnització.

La part reclamada manifesta que ha realitzat un abonament de 71,62€, per esmenar l'error efectuat en la facturació emesa, per no aplicar l'oferta comercial de 24€, afegint que en aquest import està inclòs un càrrec de 20€ aplicat en concepte de devolució de rebut.

També manifesta que respecte a la quota objecte de controvèrsia, ha realitzat un abonament de 89,95€, per esmenar l'error de facturació, a més de les que s'emeten fins el dia (...), data de la finalització de l'oferta comercial realitzada.

La part reclamada manifesta que l'abonament mencionat de 89,95€ han minorat les factures de gener i febrer, quedant un saldo pendent a favor de la part reclamant de 33,34€, degut a que aquesta ha realitzat un pagament amb targeta de 3,35€.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de les condicions de la contractació 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 09.20 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 estímessin convenients en defensa dels seus

interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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



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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada on manifesta que ha realitzat dos abonaments de 71,62€ i 89,95€ per esmenar errors en la facturació emesa, per no aplicar l'oferta comercial de 24€, i les seves manifestacions que es contenen al seu correu electrònic de data (...), on la part reclamada accepta haver realitzat un cobrament indegut, però en lloc de procedir a retornar amb caràcter urgent el cobrament indegut, per errors de facturació, manifesta haver procedit a generar un abonament de 89,95€, que serà descomptat de les properes factures.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com tampoc sobre les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que la part reclamada, sense cap causa justificada, li ha tallat el servei, deixant-la sense la prestació dels serveis de telefonia, i que cal posar en relació als abonaments realitzats, i les manifestacions de la part reclamada que ha realitzat abonaments per esmenar l'error efectuat en la facturació emesa, així com que en aquests abonaments està inclòs un càrrec de 20€ aplicat en concepte de devolució de rebut.

En les presents actuacions arbitrals, els fets controvertits consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial realitzada, la deficient prestació dels serveis i interrupcions contínues, així com determinar si la part reclamada, ha donat compliment a allò establert 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, i sense que en consti aportat cap contracte ni còpia de gravació de veu; considerant aquest Òrgan Arbitral que cal estimar la reclamació, efectuant la part reclamada un recàlcul de la facturació emesa, i durant un període de 3 anys, amb data d'inici del mes març de 2021, i per un import total mensual de 24€, per tots els conceptes, línies i serveis, impostos inclosos, així com que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principi bàsic dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de la 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.

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 la relació contractual vigent, 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; tot plegat afegit al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuals pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuals inicials, objecte de la present controvèrsia.

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

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, constant a les presents actuacions arbitrals les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que ha realitzat dos abonaments de 71,62€ i 89,95€ per esmenar errors en la facturació emesa, per no aplicar l'oferta comer-

cial de 24€, i les seves manifestacions que es contenen al seu correu electrònic de data (...), on la part reclamada accepta haver realitzat un cobrament indegut, però en lloc de procedir a retornar amb caràcter urgent el cobrament indegut, per errors de facturació, manifesta haver procedit a generar un abonament de 89,95€, que serà descomptat de les properes factures, però sense fer menció al fet que aquests errors de la part reclamada han obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. 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, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada, de conformitat a allò notificat a la part reclamada mitjançant correu certificat de data (...), sense que consti que la part reclamada hagi donat resposta a aquest escrit.

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 600€.

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, haurà de revisar la facturació emesa,



i efectuar una nova facturació mensual, per tots els conceptes i totes les línies i serveis de la part reclamant, impostos inclosos, efectuant un recàlcul de la facturació emesa, amb data d'inici del mes (...) i durant un període de 3 anys, per un import total mensual de 24€, per tots els conceptes, línies i serveis, impostos inclosos.

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import de 600€, en concepte de danys morals, i al que cal afegir l'import resultant del recàlcul a efectuar per incompliment de l'oferta comercial realitzada.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant de la revisió de la facturació, així com l'import de 600€, en concepte de danys morals, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

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.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

ESTABLIR que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamant ha finalitzat el dia (...), sense que a partir d'aquesta data es puguin 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 83/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial de la part reclamada mitjançant dues trucades telefòniques –la primera des de l'àrea de publicitat i la segona des de l'àrea de retencions, afegint que aquesta ha vingut incomplint aquesta oferta realitzada mitjançant l'àrea de retencions de manera sistemàtica. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i una indemnització. La part reclamada manifesta que es pot acreditar a la gravació de veu que s'aporta, que el descompte ofert tenia una duració de 3 mesos. 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 rebre una oferta comercial de la part reclamada mitjançant dues trucades telefòniques –la primera des de l'àrea de publicitat i la segona des de l'àrea de retencions, afegint que aquesta ha vingut incomplint aquesta oferta realitzada mitjançant l'àrea de retencions de manera sistemàtica, així com que una vegada iniciada la reclamació, la part reclamada manifesta que només li consta la primera gravació.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, així com de les diferents línies, quotes i serveis que estaven inclosos en l'oferta comercial objecte de la present controvèrsia arbitral i dels successius errors de facturació; afegint que els equips de la part reclamada han estat retornats.

La part reclamant manifesta que davant la impotència i indefensió que l'hi genera aquesta situació, sense tenir interlocutors del servei d'atenció al client de la part reclamada que solucionin les diferents incidències iniciades, se sent estafada i decideix donar-se de baixa dels serveis a partir del dia (...), considerant que no són aplicables clàusules de penalització, atès que l'únic motiu de la baixa és l'incompliment del contracte per la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de gravacions de veu, còpia de correus electrònics, còpia de conversa mitjançant WhatsApp, còpia d'oferta comercial, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi efectua reconvençió per import de 343,17€.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i una indemnització.

La part reclamada manifesta que es pot acreditar a la gravació de veu que s'aporta, realitzada el dia (...), que el descompte ofert tenia una duració de 3 mesos, afegint que la quota mensual de 55€ passava a ser de 110€ a partir del quart mes.

També manifesta que a la còpia de la gravació contractual aportada, l'oferta està recollida en el minut 13:26.

La part reclamada aporta còpia de detall de sol·licitud i còpia de gravació de veu.

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.

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. 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 arbitral, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), on manifesta que es pot acreditar a la gravació de veu que aporta, que el descompte ofert tenia una duració de 3 mesos, afegint que la quota mensual de 55€ passava a ser de 110€ a partir del quart mes; i el contingut de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi efectua reconvençió per import de 343,17€.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, havent manifestat que va rebre una oferta comercial de la part reclamada mitjançant dues trucades telefòniques –la primera des de l'àrea de publicitat i la segona des de l'àrea de retencions, afegint que aquesta ha vingut incomplint aquesta oferta realitzada mitjançant l'àrea de retencions de manera sistemàtica, així com que una vegada iniciada la reclamació, la part reclamada manifesta que només li consta

la primera gravació, així com tampoc l'exercici del seu dret a la baixa sense penalitzacions, de conformitat al incompliment de la part reclamada de l'oferta comercial realitzada.

En les presents actuacions arbitrals, els fets controvertits consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial realitzada, 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, havent manifestat la part reclamant que va rebre una oferta comercial de la part reclamada mitjançant dues trucades telefòniques –la primera des de l'àrea de publicitat i la segona des de l'àrea de retencions; fets que la part reclamada ha obviat en les seves respostes; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; desestimar la reconvenció inicialment formulada per la part reclamada, per import de 343,17€ i reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 170€ en concepte de cobraments indeguts, 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.

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.

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

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, constant a les presents actuacions arbitrals les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que només li consta una gravació, però sense fer menció al fet que aquests errors de la part reclamada han obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. Errors de la part reclamada en la seva actuació, que han obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada.

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 200€.

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 370€.

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 370€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

Es tenen per retornats els equips a la part reclamada.

DESESTIMAR la reconvenió inicialment 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.

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.

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 l'arbitratge requereix de l'acceptació de les dues parts, essent aquest un requisit imperatiu i que impossibilita la tramitació de la reclamació sense l'acceptació de la part reclamada, amb subjecció als termes del conveni arbitral.

En aquest sentit, si es considerarà 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 desplegament de l'ACC.

LAUDE 87/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar un canvi de titularitat de les seves línies amb la part reclamada, que aquesta no va tramitar amb la diligència i professionalitat que li és requerida, afegint que aquest fet li està ocasionant que se li reclami un deute del que no és responsable. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, desestimant la reconvençió formulada. La part reclamada manifesta que en relació al canvi sol·licitat amb data (...) de la titularitat dels serveis i els terminals adquirits, no es va fer efectiu, per haver comprovat que no constava la conformitat signada pels dos titulars, i amb posterioritat per presentar imports pendents de pagament. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.309,58€.

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 un canvi de titularitat de les seves línies amb la part reclamada, que aquesta no va tramitar amb la diligència i professionalitat que li és requerida, afegint que aquest fet li està ocasionant que se li reclami un deute del que no és responsable, efectuant explicació detallada i exhaustiva de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, tant de manera presencial com per mitjà telefònic.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que se li demanen dades com si fos una empresa, fet que no és cert, afegint que atesa la demora en tramitar la sol·licitud del canvi, una altra persona ha deixat d'abonar les factures i ha sol·licitat uns

terminals, que ni ha rebut ni va autoritzar la seva adquisició, considerant que la part reclamada no ha tingut la diligència exigible en la comprovació de les peticions realitzades sense el seu coneixement ni consentiment.

La part reclamant manifesta que totes les quanties i per tots els conceptes que li reclama la part reclamada es corresponen a serveis i terminals que no ha utilitzat ni ha rebut, atès que es refereixen a dates posteriors a la sol·licitud de baixa, que no va ser tramitada correctament per la part reclamada, considerant que les actuacions de la part reclamada en aquestes actuacions han estat realitzades amb mala fe i amb una total manca de diligència i professionalitat, afegit al fet que ha rebut amenaces d'incorporar les seves dades personals en fitxers de solvència patrimonial.

També manifesta que la relació contractual entre la part reclamant i la part reclamada és inexistent, identificant de manera insuficient qui és l'usuari d'aquests serveis, afegint que la part reclamada coneix aquest fet, però que tot i així, li està reclamant per uns serveis que ni ha sol·licitat ni n'ha gaudit, i per uns terminals que no ha rebut ni sol·licitat; efectuant descripció àmplia i detallada dels errors que es contenen a la prova documental aportada per la part reclamada, així com que la part reclamada està incomplint la Llei de protecció de dades de caràcter personal, des de la data en què es va sol·licitar la seva cancel·lació, de (...).

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi efectua reconvençió per import de 2.346€, i s'hi manifesta que no es va fer efectiu cap canvi de titularitat, per haver comprovat que no constava la conformitat signada pels dos titulars, còpia de contractes i còpia de missatges de SMS.



La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, desestimant la reconvençió formulada.

La part reclamada, en el seu escrit de data (...), manifesta que en relació a la titularitat dels serveis i els terminals adquirits, no es va fer efectiu cap canvi de titularitat per haver comprovat, inicialment, que no constava la conformitat signada pels dos titulars, i amb posterioritat per presentar imports pendents de pagament.

També manifesta que a data (...), els serveis estan donats d'alta a nom de la part reclamant, i per aquest motiu la facturació emesa és correcta, afegint que amb data (...), es varen desactivar els serveis de dos línies mòbils i una línia fixa, a petició de la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de contractes i còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 4.227,23€.

La part reclamada, en el seu escrit de data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors, i sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 4.227,73€.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.309,58€.

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 11.20 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclama-

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general

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

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves 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 reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviament 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, on manifesta que en relació a la titularitat dels serveis i els terminals adquirits, no es va fer efectiu cap canvi de titularitat, per haver comprovat que no constava la conformitat signada pels dos titulars, i amb posterioritat per presentar imports pendents de pagament, i efectua reconvençió per import de 4.227,23€, en el seu escrit de data (...); i en seu escrit de dia següent, de data (...), modifica aquest import reconvençional i estableix finalment l'import reconvençional en 3.309,58€; així com el fet que la part reclamada no aporta els albarans que acreditin els suposats lliuraments de terminals a la part reclamant —que ha reiterat que ni ha sol·licitat ni ha rebut els mateixos, així com tampoc ha sol·licitat ni rebut els serveis objecte de la present controvèrsia arbitral, i que la part reclamada pretén cobrar de la part reclamant, sense que efectui cap al·legació a la seva manca de diligència i professionalitat; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvençió formulada, 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.



La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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.

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 que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la reconvençió formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

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

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.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.

REQUERIR a la part reclamada que en el termini de 5 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnic i logístics necessaris, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, en el sentit que es verifiqui

que la part reclamant no te cap compte client, cap línia de serveis ni cap deute pendent, per a qualsevol compte client de titularitat de la part reclamant.

DEIXAR CONSTÀNCIA que l'arbitratge requereix de l'acceptació de les dues parts, essent aquest un requisit imperatiu i que impossibilita la tramitació de la reclamació sense l'acceptació de la part reclamada, amb subjecció als termes del conveni arbitral.

En aquest sentit, si es considerarà 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 desplegament de l'ACC.

LAUDE 96/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada ha incomplert l'oferta del seu comercial que li va proposar la contractació del servei de fibra i línia mòbil i, com a regal, un televisor de 55" marca Samsung, obsequi que no ha rebut. Sol·licita l'entrega del televisor i subsidiàriament una compensació econòmica per danys. La part reclamant manifesta que aquesta oferta no consta al contracte signat i que la seva submissió a l'arbitratge és en dret, exclouent les reclamacions per danys i perjudicis.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que el (...) un comercial de la reclamada li va oferir la contractació del servei de fibra i línia mòbil i, com a regal, un televisor de 55" marca (...) que s'enviaria en el termini d'una setmana aproximadament a partir de l'alta.

Exposa la reclamant que quan exigia al venedor l'entrega del televisor aquest li al·legava incidències en el servei de logística i que posteriorment rebia SMS de la reclamada demanant disculpes i oferint descomptes a la facturació com a compensació pel retard.

La reclamant informa que aquesta oferta la varen contractar altres familiars i amics, i tots s'han trobat en la mateixa situació i que han tingut perjudicis per haver de pagar penalitzacions al marxar de les seves anteriors operadores. Sol·licita l'aplicació de la oferta i l'entrega del televisor i subsidiàriament una compensació econòmica per danys.



La part reclamada, en escrits de data (...), informa que la seva submissió a l'arbitratge és en dret, excloent les reclamacions per danys i perjudicis.

Respecte al cas concret, la reclamada exposa que la part reclamant va contractar la tarifa (...) i (...) associat al servei (...), amb l'enviament d'un dispositiu per a aquest esmentat servei però que no consta cap aparell de televisió de 55". Informa que, tot i que a la documentació aportada per la reclamant consta que es va oferir el televisor per part del comercial, aquesta oferta no consta al contracte signat i per això no es va entregar, atès que es prioritza les condicions del contracte front a l'oferiment d'un comercial.

La reclamada formula reconvençió per import de 164,70€ corresponent a la última factura de la reclamant en havent-se donat de baixa al (...).

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi.

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

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En les presents actuacions arbitrals, la reclamada manifesta a les seves al·legacions de data (...) que *"tot i que a la documentació aportada per la reclamant consta que es va oferir el televisor per part del comercial, aquesta oferta no consta al contracte signat i per això no es va entregar, atès que es prioritza les condicions del contracte front a l'oferiment d'un comercial."*

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'article 123-7 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en parlar de la integració contractual de l'oferta, la promoció i la publicitat estableix al seu punt 2 que: *les persones consumidores poden exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i les garanties ofertes, 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. I continua el punt 3 dient que els contractes amb les persones consumidores s'han d'integrar d'acord amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.*

Per tot l'esmentat, s'ha d'estimar la reclamació en el sentit que la reclamada lliurarà a la reclamant el televisor ofertat o un de les mateixes característiques sense cost.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària



determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, la reclamada aporta la factura pendent de pagament per part de la reclamada i que comprèn el període de (...), de 164,70€ i que correspon als consums i tarifes contractades i que no són l'objecte de controvèrsia entre les parts (que es centra en l'entrega del televisor ofertat com a obsequi). Per tant, procedeix estimar la reconvençió.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la reclamada lliurarà a la reclamant el televisor ofertat de 55" o un de les mateixes característiques, sense cost.

ESTIMAR la reconvençió en el sentit que la reclamada ha de pagar la factura de (...), d'import 164,70€.

LAUDE 103/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va adquirir un terminal mòbil de manera presencial en un establiment oficial de la part reclamada, de conformitat a una oferta promocional d'un producte de la part reclamada i amb una clàusula de permanència de 36 mesos. La part reclamant sol·licita efectuar el canvi del terminal mòbil per un model superior, i de manera subsidiària, que se li permeti anul·lar la compravenda realitzada. La part reclamada manifesta que de conformitat al Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, la part reclamant no té el dret de desistiment, atès que la compravenda es va realitzar de manera presencial davant d'un establiment de la part reclamada. 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 adquirir un terminal mòbil de manera presencial en un establiment oficial de la part reclamada, de conformitat a una oferta promocional d'un producte de la part reclamada i amb una clàusula de permanència de 36 mesos.

També manifesta que tres dies després del lliurament del terminal, es va personar de nou a l'establiment de la part reclamada per sol·licitar un canvi de model superior, que li va ser denegat, afegint que no se li va voler efectuar el canvi argumentant que es tractava d'un rènting de 36 mesos, però que el servei d'atenció telefònica de la part reclamada li havia manifestat que això era possible, que per normativa disposava de 14 dies de termini per fer qualsevol canvi o devolució.

La part reclamant aporta còpia de contracte, signat per la part reclamant, de (...), còpia annexa al contracte d'arrendament de dispositius, on hi consta que la part reclamant no té dret a desistiment, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita efectuar el canvi del terminal mòbil per un model superior, i de manera subsidiària, que se li permeti anul·lar la compravenda realitzada.

La part reclamada manifesta que de conformitat al Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, la part reclamant no té el dret de desistiment, atès que la compravenda es va realitzar de manera presencial davant d'un establiment de la part reclamada, afegint que aquesta norma legal es va afegir a les condicions del contracte signat per la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de les condicions generals de l'arrendament amb opció de compra de dispositius i còpia de les condicions especials de l'arrendament amb opció de compra de dispositius, on hi consta que "el client declara conèixer i acceptar en la seva totalitat les condicions generals d'arrendament del dispositiu, així com que el client no tindrà dret de desistiment en cas de contractació en establiments presencials.

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 ha comparegut la part reclamant, i la part reclamada, que ha estat representada pel (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en les seves al·legacions i pretensió, mostrant en aquest moment el terminal mòbil a l'Òrgan arbitral i reiterant que el servei telefònic d'atenció al client de la part reclamada li va manifestar que era possible efectuar el canvi.

La part reclamada manifesta que de conformitat a les clàusules contractuals vigent, en cas de contractació en establiments presencials el client no té el dret de desistiment, dret que si està previst per les compres en línia.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten 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.

El consumidor té dret a tornar compres realitzades online o mitjançant altres tipus de venda a distància (per telèfon, per correspondència o a un venedor a domicili) en un termini de 14 dies per obtenir el reembors íntegre, però si la compra es realitza en un establiment comercial no es reconeix el dret legal de tornar-los per canviar-los per d'altres o obtenir el reembors de l'import abonat.

Tanmateix, molts comerços permeten voluntàriament als seus clients tornar o canviar els productes durant un termini determinat, prèvia presentació del rebut de compra, però la part reclamada manifesta que les clàusules contractuals acceptades i firmades per la part reclamant, posen de manifest que la part reclamant va conèixer que no s'acceptaven canvis, considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix desestimar la reclamació plantejada, atès que

el contracte es va celebrar amb la presència física simultània de la part reclamant i la part reclamada, en un establiment de la part reclamada, signat el corresponent contracte i amb les clàusules que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes –articles 65 i 92 del Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 142/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li ha efectuat càrrecs per trucades telefòniques realitzades al número d'atenció sanitària 061, afegint que la Generalitat de Catalunya, encara segueix informant que aquestes trucades han de ser gratuïtes per als consumidors i que serà la Generalitat qui les pagarà. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i una indemnització per danys. La part reclamada manifesta que aquestes trucades telefòniques durant un temps varen ser gratuïtes, però essent el seu sistema de facturació automàtic, aquestes varen tornar a ser de pagament amb motiu de l'extinció de l'estat d'alarma. 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 en les factures del mes de (...) i (...), la part reclamada li ha efectuat un càrrec de 0,15€ per cada trucada telefònica realitzada al número d'atenció sanitària 061, afegint que la Generalitat de Catalunya, encara segueix informant que aquestes trucades han de ser gratuïtes per als consumidors i que serà la Generalitat qui les pagarà.

També manifesta la seva disconformitat amb les alegacions de la part reclamada, afegint que la resolució de la Generalitat de Catalunya d'octubre de 2020, establia que aquestes trucades realitzades al número d'atenció sanitària 061, havien de ser gratuïtes, essent el cost cobert directament per la Generalitat, motiu pel qual va presentar reclamació a la part reclamada,



sense haver rebut resposta, amb incompliment dallò establert a l'article 26.2 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

La part reclamant aporta còpia de factures, 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 i una indemnització per danys morals.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va efectuar una trucada telefònica diària al número d'atenció sanitària 061 en el període compres entre el dia (...) i el dia (...).

També manifesta que aquestes connexions són facturades, atès que durant un temps varen ser gratuïtes, però essent el seu sistema de facturació automàtic, aquestes varen tornar a ser de pagament amb motiu de l'extinció de l'estat d'alarma, afegint que consideren la facturació emesa correcta.

La part reclamada no aporta cap documentació.

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 11.00 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.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova

documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviament 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; essent el fet controvertit de les presents actuacions arbitrals si la part reclamada ha facturat correctament les trucades realitzades per la part reclamant al número d'atenció sanitària 061, i que cal posar en relació a les dates de la realització de les mateixes i les mesures excepcionals adoptades mentre va durar la pandèmia.

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 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, i de conformitat als principis de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, la part reclamada no aporta cap certificació o declaració jurada del seu legal representant, de no haver-se acollit a la declaració pública del Govern de la Generalitat de Catalunya, de mantenir la gratuïtat de les trucades telefòniques al telèfon 061 mentre duri la situació de pandèmia, mitjançant la convocatòria d'una línia de subvencions adreçada a les operadores que no hagin repercutit el cost del servei als seus usuaris des de l'inici de la crisi i mentre continuï vigent la gratuïtat de la línia.



També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que ha iniciat diferents incidències amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, sense que hagi rebut cap resposta, amb incompliment d'allò establert a l'article 26 del RD 899/2009, de 22 de maig, de la Carta de Drets dels Usuaris dels Serveis de Comunicacions Electròniques –Capítol VII, Dret a una atenció eficaç per part de l'operador; i on s'estableix que “el servei d'atenció al client serà gratuït i haurà de prestar-se de manera que permeti al usuari final tenir constància de les reclamacions, queixes i, en general, de totes les gestions amb incidència contractual que realitzi l'abonat al servei”, considerant aquest Òrgan Arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit que la part reclamada té dret al reintegrament de 0,30€ i en concepte de cobraments indeguts.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç i suficient; 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 interpretar i integrar el contingut de la relació contractual vigent, 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.

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 arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat

a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, constant a les presents actuacions arbitral les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data (...) que “segons el seu sistema automàtic de facturació, aquestes trucades telefòniques varen ser durant un període gratuïtes, però aquestes varen tornar a ser de pagament”, però sense fer menció ni en consti aportada cap certificació o declaració jurada del seu legal representant, a les dates que es va modificar aquesta facturació automàtica, i el període concret i determinat en què es va mantenir la gratuïtat de les trucades telefòniques al telèfon 061, sigui per declaració de la situació de pandèmia o mitjançant la presentació de sol·licituds línia de subvencions adreçada a les operadores que no hagin repercutit el cost del servei als seus usuaris des de l'inici de la crisi i mentre continuï vigent la gratuïtat de la línia; incompliments de la part reclamada que ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitral. Errors de la part reclamada en la seva actuació, que han 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 100€.

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.

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 100,30€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat menciona de 100,30€, 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.

LAUDE 147/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que després d'estar un mes sense que la part reclamada li prestés els serveis contractats, es va donar de baixa dels mateixos, mitjançant la portabilitat a un altre operador i amb la devolució del router, afegint que la part reclamada li està reclamant una quantitat que no reconeix, i que no es tracta de serveis prestats ni utilitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i la indemnització que sigui pertinent, de conformitat a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la Carta de Drets dels Usuaris dels serveis de telecomunicacions electròniques. La part reclamada manifesta que respecte a la línia fixa no els consta deute pendent, afegint que respecte a les avaries mencionades han realitzat dos abonaments per imports de 35,11€ i 29,96€, i respecte a la línia mòbil els consten pendents de pagament dues factures per import de 39,95€ cadascuna d'elles. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 79,90€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que després d'estar un mes sense que la part reclamada li prestés els serveis contractats, es va donar de baixa dels mateixos, mitjançant la portabilitat a un altre operador i amb la devolució del router, afegint que la part reclamada li està reclamant una quantitat que no reconeix, i que no es tracta de serveis prestats ni utilitzats.

També manifesta la seva disconformitat amb les alegacions de la part reclamada, afegint que



després de les múltiples reclamacions, es va presentar un tècnic en el seu domicili sense que aquest trobés quina era la causa de la manca de la prestació dels serveis.

La part reclamant aporta còpia de la carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de l'albarà de lliurament dels aparells a la part reclamada, còpia de rebuts de transferència bancària a favor de la part reclamada, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data (...) i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i la indemnització que sigui pertinent, de conformitat a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la Carta de Drets dels Usuaris dels serveis de telecomunicacions electròniques.

La part reclamada manifesta que respecte a la línia fixa consta com a baixa per portabilitat a un altre operador amb data (...), sense que en consti deute pendent d'aquesta línia.

També manifesta que respecte a les avaries mencionades per la part reclamant, els consta que aquestes ja varen ser bonificades després de les diferents reclamacions iniciades, per imports de 35,11€ i 29,96€.

La part reclamada manifesta que respecte a la línia mòbil els consta com a data de portabilitat a un altre operador el dia (...), essent la factura final de data (...), constant pendents de pagament dues factures per import de 39,95€ cadascuna d'elles.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 79,90€.

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 la part reclamada, que ha estat representada pel senyor (...).

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensions que es contenen a la carta certificada de data (...) enviada a la part reclamada, afegint que és cert que se li varen fer dos abonaments, però que els varen atendre molt malament, que els seus fills no podien treballar des de casa per l'avaria i que li trucaven amb reclamacions reiterades d'una empresa de reclamació de deutes.

En aquest moment, a pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que és cert que es varen produir avaries en la línia fixa durant (...), afegint que es varen reparar, realitzant-se dos bonificacions per imports de 35,11€ i 29,96€.

La part reclamada també manifesta que en aquest moment ofereix deixar sense efecte la reconvençió formulada, anul·lant el deute pendent reclamat per l'ús de la línia mòbil.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que abans no pagava per aquesta línia mòbil, i que va tenir factures separades d'aquesta línia

mòbil després de l'avaría i la manca de serveis en la línia fixa.

Es dona per conculsa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves 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 conculcents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibi-



litat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, a l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que deixa sense efecte la reconvençió formulada, anul·lant el deute pendent reclamat per l'ús de la línia mòbil.

Per altra banda, en les presents actuacions arbitrals, la part reclamant sol·licita l'aplicació del Capítol V, i el dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció, regulat pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la Carta de drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions electròniques.

En aquesta Carta de Drets s'imposa als operadors l'obligació de subministrar el servei de telecomunicacions electrònica en condicions qualitat, havent de garantir a tota hora l'existència d'una oferta de serveis de forma regular i contínua, sense interrupcions, llevat que es doni alguna causa eximent, establint l'article 15 del Reial Decret, el dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció; que cal posar en relació a que en les presents actuacions arbitrals no són fets controvertits que es varen produir avaries en la línia fixa durant el mes d'agost, manifestant la part reclamada que es varen reparar, realitzant-se dos bonificacions per imports de 35,11€ i 29,96€, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant en el sentit que abans de l'avaria no pagava per aquesta línia mòbil a banda, que va tenir factures separades d'aquesta línia mòbil després de l'avaria i la manca de serveis en la línia fixa.

L'operador està obligat a indemnitzar automàticament a l'abonat, a la factura corresponent al període immediat al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a 1€. A la factura correspon-

ent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la indemnització que correspon a l'abonat.

La part reclamant ha reiterat en les seves al·legacions, que considera insuficient la compensació rebuda per aquest concepte, així com que els varen atendre molt malament i que els seus fills no podien treballar des de casa per l'avaria i que li trucaven amb reclamacions reiterades d'una empresa de reclamació de deutes.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la carrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que l'operador ha indemnitzat amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents: a) la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció, o bé, b) cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

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 la reclamació de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les

contraprestacions; considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix estimar la reclamació en el sentit de considerar que la indemnització per infracció del dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció, es correspon a cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pels dies sense servei i amb la deducció de l'import rebut per aquest concepte, pel qual resulta una quantitat pendent d'abonar a la part reclamant de 260,28€, considerant que no s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics; sense que la part reclamada hagi acreditat el suposat valor prorratejat dels diferents serveis que té contractats la part reclamant.

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, 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 260,28€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

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 260,28€ 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 inicialment 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, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

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

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.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.



LAUDE 153/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li ha girat el cobrament d'importos indeguts i per serveis d'una línia telefònica que mai ha tingut. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que atesa la qualitat de treballadora autònoma de la part reclamant, aquesta no té la consideració de consumidor, havent de dirigir la seva reclamació a un altre organisme, per ser una matèria que no pot ser objecte d'arbitratge. La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li va oferir una contraoferta sobre una portabilitat que va iniciar cap una altre operadora, afegint que sense haver deixat sense efecte la portabilitat iniciada, la part reclamada li ha girat el cobrament d'importos indeguts i per serveis d'una línia telefònica que mai ha tingut.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada i manifestant que la part reclamada li pretén cobrar 225,79€ per una suposada instal·lació en el seu domicili i per uns serveis de telefonia d'una línia fixa que mai ha tingut ni ha utilitzat, així com que l'oferta va ser per mitjà telefònic, on se li va manifestar que no es girarien despeses d'instal·lació.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de transferència bancària a favor

de la part reclamada per import de 150€, còpia de factures, còpia de carta de reclamació de quantitat per import de 225,79€, còpia de declaració responsable en quant a la consideració de microempresa de la part reclamant, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), on s'hi manifesta que ha realitzat un abonament de 96,48€, afegint que aquest abonament ha estat utilitzat per minorar el deute total de la part reclamant, quedant així al corrent de pagament i còpia de contracte.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que atesa la qualitat de treballadora autònoma de la part reclamant i allò establert a l'article 3 del Reial Decret 1/2007, pel que s'aprova el Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementaries, la part reclamant no té la consideració de consumidor, havent de dirigir la seva reclamació de conformitat allò establert a les condicions generals del contracte, a un altre organisme, per ser una matèria que no pot ser objecte d'arbitratge.

La part reclamada aporta còpia del contracte.

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 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 convenientes en defensa dels seus

interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data (...) i en relació a les presents actuacions arbitrals, que es tracta d'una matèria exclosa d'arbitratge, atès que la part reclamant, actua en qualitat de treballador autònom, i no té el caràcter de consumidor, sol·licitant l'arxiu de les actuacions.

La petició ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen 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 denunciés 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'al·legacions amb les manifestacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, com el fet d'haver realitzat un abonament de 96,48€, que ha estat utilitzat per minorar el deute total de la part reclamant, quedant així al corrent de pagament i còpia de contracte.

També és de destacar que la part reclamada aporta còpies de contractes on s'hi destaca la



condició d'autònom de la part reclamant, així com declaració responsable en quant a la consideració de microempresa de la part reclamant, i sense que la part reclamada hagi efectuat manifestacions sobre aquests fets i al·legacions.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i factures i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la

controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data (...) on manifesta que ha realitzat un abonament de 96,48€, afegint que aquest abonament ha estat utilitzat per minorar el deute total de la part reclamant, quedant així al corrent de pagament i còpia de contracte i el contingut de cartes enviades per empreses de reclamació de deutes, per import de 225,79€ i que cal posar en relació a la declaració responsable efectuada per la part reclamant i en quant a la consideració de microempresa.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com tampoc l'exercici del seu dret a no facturar penalitzacions, de conformitat a l'oferta comercial realitzada per mitja telefònic i sense que en consti aportada cap gravació de veu; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament i reconèixer el dret de la part reclamant al reintegrament de 150€ en concepte de cobraments indeguts; 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.

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.

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.

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 150€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

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 150€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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 fixers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigues incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

REQUERIR a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fixers de l'operadora reclamada 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, del que es té constància en les presents actuacions arbitrals, 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 (...).

LAUDE 167/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va acceptar la renovació de dos terminals mòbils que li va ser realitzada per la part reclamada, afegint que inicialment va acceptar aquest oferiment, però que després es va desdir i va retornar els dos terminals, així com la part reclamada pretén cobrar per uns serveis no presats ni utilitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que amb referència al terminal retornat, ha realitzat un abonament per import de 756,72€, així com que ha realitzat un altre abonament de 150,75€ en relació a la franquícia de l'assegurança i els càrrecs per devolució de rebuts. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 801,94€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va acceptar la renovació de dos terminals mòbils que li va ser realitzada per la part reclamada, afegint que inicialment va acceptar aquest oferiment, però que després es va desdir i va retornar els dos terminals, afegint que la part reclamada li pretén cobrar un dels dos terminals mòbils retornats, per un error de l'empresa contractada per a la recollida dels mateixos.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que tal i com li va sol·licitar la part reclamada, va lliurar els dos terminals mòbils objecte de controvèrsia al missatger de l'empresa encarregada de la recollida.

La part reclamant manifesta que no han estat retornats els cobraments indeguts en relació a les quotes cobrades durant els mesos (...), per import mensual de 63,08€ així com la penalització, afegint que la part reclamada també pretén cobrar per uns serveis no prestats ni utilitzats.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de les cartes de la part reclamada de dates (...) i (...), còpia de correus electrònics i còpia d'albarà de lliurament de l'empresa de missatgeria on hi consten 2 objectes.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, que s'activin les línies associades i la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que en referència al terminal retornat, ha realitzat un abonament per import de 756,72€ que ha estat utilitzat per minorar el deute pendent de les factures de (...).

També manifesta que ha realitzat un altre abonament de 150,75€ en relació a la franquícia de l'assegurança i els càrrecs per devolució de rebuts, quantitat que ha estat ingressada en el compte corrent de la part reclamant amb data (...).

La part reclamada aporta còpia d'ordre de transferència bancària a favor de la part reclamant per import de 150,75€ i còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 801,94€.

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 reclama-

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general



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

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves 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.

Del retorn del dos terminals lliurats a la part reclamada.

En les presents actuacions arbitrals, el fet controvertit és determinar si es varen retornar els dos terminals mòbils, si bé consta aportada còpia de l'albarà de lliurament a la l'empresa de missatgeria on hi consta que han estat lliurats 2 objectes, fets que cal posar en relació als diferents correus electrònics que consten en les actuacions arbitrals; considerant aquest Òrgan arbitral que aquest fet consta acreditat en les presents actuacions arbitrals, mitjançant document d'un tercer, empresa de missatgeria, aliena a la relació contractual de les parts de les presents actuacions arbitrals, actuacions que cal interpretar i integrar de conformitat a allò establert a l'article 50 del Codi de Comerç, i el principis bàsics dels usos de les relacions contractuales i de la bona fe de les relacions contractuales, principis que han de considerar-se sempre des de la 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.

En aquest mateix sentit, no consta acreditat, tal i com li correspon a la part reclamada, i de conformitat al principi de facilitat probatòria i les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova, cap prova de les actuacions realitzades davant del seu proveïdor contractat per realitzar aquesta retirada d'aquest dos terminals, que es té per realitzada tal i com manifesta la part reclamant, i la manca de resposta que la part reclamada ha donat a aquest Òrgan arbitral.

De la reconvençió formulada.

En les presents actuacions arbitral, 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 reclamant, 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, on manifesta que ha realitzat un abonament per import de 756,72€ que ha estat utilitzat per minorar el deute pendent de les factures de (...), així com que ha realitzat un altre abonament de 150,75€ en relació a la franquícia de l'assegurança i els càrrecs per devolució de rebuts, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant manifesta que no han estat retornats els cobraments indeguts en relació a les quotes cobrades durant els mesos (...), per import mensual de 63,08€ així com la penalització, afegint que la part reclamada també pretén cobrar per uns serveis no prestats ni utilitzats, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar com a cobraments indeguts l'import de 253,70€ i desestimar la reconvençió formulada, 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.

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 aportï 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, de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.

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.

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.

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



RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 253,70€.

Es tenen per realitzats els abonaments.

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 253,70€, en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments, de totes les línies, serveis i comptes client de la part reclamant amb la part reclamada.

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, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

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

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu des-

contentament 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 168/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada, afegint que va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència. La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat amb l'oferta comercial rebuda i que es deixi sense efecte qualsevol termini de permanència. La part reclamada que va realitzar un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta fins a la finalització de la mateixa. 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 que tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada amb una quota mensual tot inclòs de 93€, afegint que el mes (...) va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada ha estat facturant per sobre de l'import mensual de l'oferta comercial realitzada, i efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factures, còpia de rebuts mit-

jançant càrrec en compte bancari i còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda i que es deixi sense efecte qualsevol termini de permanència.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data (...), manifesta que en relació a la sol·licitud d'anul·lació de la permanència associada al descompte ofert i que va finalitzar el dia (...), que aquest no va ser anul·lat amb anterioritat atès que amb data (...) es va realitzar un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta, del (...) i fins a la finalització de la mateixa.

També manifesta que l'import abonat incloïa el recàlcul a futur de les factures pendents d'ésser emeses en el moment de la seva realització i fins el compliment dels 12 mesos per al termini que va ser realitzada, afegint que aquest import va ser ingressat en el compte bancari de la part reclamant amb data (...).

La part reclamada aporta còpia de factura rectificativa.

La part reclamada sol·licita que s'arxivin 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 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.

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

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 vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada en el sentit que ha realitzat un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta, del (...) i fins a la finalització de la mateixa, si bé la part reclamant manifesta que tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada amb una quota mensual tot inclòs de 93€, afegint que va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, i que cal posar en relació als abonaments realitzats per la part reclamada per esmenar l'error efectuat en la facturació emesa.

En les presents actuacions arbitrals, els fets controvertits consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com determinar si la part reclamada, ha donat compliment a allò establert 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, i sense que en consti aportat cap contracte ni còpia de gravació de veu; considerant aquest Òrgan Arbitral que cal estimar la reclamació, efectuant la part reclamada un recàlcul de la facturació emesa, i durant un període de 2 anys, amb data d'inici del mes (...), i per un import total mensual de 73€, per tots els concep-

tes, línies i serveis, impostos inclosos, així com que la part reclamada 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 la 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.

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 la relació contractual vigent, 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; tot plegat afegit al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuals pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuals inicials, objecte de la present controvèrsia.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa



dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

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 tots els conceptes i totes les línies de la part reclamant, impostos inclosos, efectuant un recàlcul de la facturació emesa, per un import total mensual de 73€, durant un període de 2 anys, amb data d'inici del mes (...).

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 màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu des-

contentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

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 puguin aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

LAUDE 179/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar informació al servei d'atenció telefònica de la part reclamada abans d'iniciar el viatge, afegint que la informació que se li va facilitar no es correspon amb la facturació posterior, així com que ha sol·licitat reiteradament a la part reclamada l'aportació de les gravacions de la informació que li va ser facilitada, sense que aquesta les aporti. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que la facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, afegint que per aquest motiu garanteix l'autenticitat de les factures i la garantia que els consums que hi consten han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.419,25€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que en la seva facturació de serveis de telefonia es va aplicar la (...) en un viatge a (...), afegint que va sol·licitar informació al servei d'atenció telefònica de la part reclamada abans d'iniciar el viatge, afegint que la informació que se li va facilitar no es correspon amb la facturació posterior, així com que ha sol·licitat reiteradament a la part reclamada l'aportació de les gravacions de la informació que li va ser facilitada, sense que aquesta les aporti.

També manifesta que el contracte aportat per la part reclamada no està signat per ella, afegint que el seu contingut no es correspon amb la in-

formació facilitada per la part reclamada mitjançant els seus serveis d'atenció al client, reiterant que per aquest motiu ve sol·licitant l'aportació de les gravacions realitzades.

La part reclamant aporta còpia del contracte, que no està signat per la part reclamant, còpia de càrrecs bancaris, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de factures i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que la facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, afegint que per aquest motiu garanteix l'autenticitat de les factures i la garantia que els consums que hi consten han estat efectuats des de la targeta SIM associada a cada servei.

També efectua explicació detallada de les condicions de la tarifa aplicable i del servei de Roaming, amb les destinacions en les que es pot gaudir de minuts i missatges il·limitats, i dels costos en altres destinacions, de la tarifa més recomanable per al destí objecte de controvèrsia, així com que aquest s'activa per defecte amb el seu ús.

La part reclamada exposa la informació que es conté al peu de cada factura, que el país de destí pertany a la Zona (...), així com que la facturació controvertida és correcta, atès que reflecteix els consums realitzats i no procedeix la seva anul·lació.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 1.419,25€.



AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 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 de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

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

La part reclamant reitera que va sol·licitar informació al servei d'atenció telefònica de la part reclamada abans d'iniciar el viatge, afegint que la informació que se li va facilitar no es correspon amb la facturació posterior, així com que ha sol·licitat reiteradament a la part reclamada l'aportació de les gravacions de la informació que li va ser facilitada, sense que aquesta les aporti.

També manifesta que el contracte aportat per la part reclamada, no està signat per ella, afegint que el seu contingut no es correspon amb la informació facilitada per la part reclamada mitjançant els seus serveis d'atenció al client, reiterant que per aquest motiu ve sol·licitant l'aportació de les gravacions realitzades.

Es dona per concloua l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten 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.

V. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves 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 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.

Del dret a una informació veraç i suficient i la facturació per Roaming.

La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants; havent-se regulat amb caràcter general a la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, el Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al por detall, 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 els seus clients davant el pagament de serveis en itinerància



per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, el que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres, portuàries o aeroports.

La part reclamant manifesta que va sol·licitar informació al servei d'atenció al client de la part reclamada abans d'iniciar el viatge, afegint que la informació que se li va facilitar no es correspon amb la facturació posterior, així com que ha sol·licitat reiteradament a la part reclamada l'aportació de les gravacions de la informació que li va ser facilitada, sense que aquesta les aporti.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics.

En el mateix sentit correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país d'estada, i recordar la tarifa Roaming aplicable al país que es visita, havent-se limitat a aplicar la tarifa segons el seu pla de preus, manifestant en el seu escrit de data (...), que la tarifa aplicada és la més recomanable per al destí objecte de controvèrsia i que s'activa per defecte amb el seu ús; havent de tenir en consideració, que no es va comunicar a la part reclamant, per cap mitjà, que s'estava activant un servei, manca d'informació que vulnera els drets bàsics del consumidor, entre d'altres, a obtenir una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada, de conformitat a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig; que cal interpretar i integrar en aplicació analògica dels Reglaments del Parlament Europeu i del Consell 544/2009, i 531/2012, relatius a la itinerància a les xarxes públiques de comunicacions mòbils a la Unió Europea.

De la reconvençió formulada per la part reclamada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquidat 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, fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que la part reclamada aporta un contracte no signat per la part reclamant i no aporta còpia de les gravacions de veu sol·licitades, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvençió formulada.

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 lleial-

tats 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.

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 a l'acte de l'audiència per la part compareixent, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la 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.

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 181/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li va notificar un increment de les quotes de manera unilateral, mitjançant informació continguda en la factura, afegint que va trucar al servei d'atenció al client de la part reclamada per mantenir vigent l'oferta comercial rebuda, així com que ha estat inclosa en un fitxer de solvència patrimonial per un suposat deute de 207,15€; actuació de la part reclamada que li va suposar haver de pagar una quota superior en la seva assegurança de moto, atès que el seu DNI estava associat a aquest deute inexistent. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització. La part reclamada manifesta que l'article 9.3 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques faculta els operadors a realitzar modificacions als seus contractes. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvenió per import de 207,15€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que la part reclamada li pretén cobrar en concepte de penalització per incompliment del termini de permanència que no reconeix, afegint que se li va notificar un increment de les quotes de manera unilateral –mitjançant informació continguda en la factura.

També manifesta que no va acceptar aquesta modificació unilateral d'increment de la quota, afegint que va trucar al servei d'atenció al client de la part reclamada amb caràcter previ



a aquest increment, on se li va informar que es mantindrien les quotes pactades fins a la data de finalització de l'oferta comercial que tenia vigent, oferiment de la part reclamada que no va ser respectat per la mateixa, motiu pel qual es va donar de baixa dels serveis.

La part reclamant manifesta que després de múltiples trucades telefòniques i correus electrònics de caràcter amenaçant amb la reclamació de pagament d'una suposada deute, va rebre una carta d'una entitat privada per haver estat inclosa en un fitxer de solvència patrimonial, per un suposat deute de 207,15€; actuació de la part reclamada que li va suposar haver de pagar una quota superior en la seva assegurança de moto, atès que el seu DNI estava associat a aquesta deute inexistent.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de correus electrònics, còpia de carta de reclamació de quantitat, còpia de carta d'haver donat d'alta a la part reclamant en un fitxer de solvència patrimonial i sol·licita que la part reclamada porti les gravacions realitzades.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització.

La part reclamada manifesta que l'article 9.3 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel que s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques facultava els operadors a realitzar modificacions als seus contractes, havent d'informar l'usuari de l'esmentada circumstància amb una antelació mínima d'un mes, afegint que, en aquest sentit, el punt divuitè de les condicions generals dels serveis de comunicacions electròniques mòbils post pagament de l'operadora preveu que el contracte podrà ser modificat per (...) prèvia comunicació al client amb un mes d'antelació mitjançant MMS, SMS, correu electrònic o un altre mitjà de comunicació individualitzada

disponible, quan es produeixi un canvi en el servei, en les seves condicions, tarifes o en la normativa aplicable.

També manifesta que considera que la part reclamant va ser informat en temps i forma, en factura de data (...), de la modificació a efectuar en els seus plans de preus a partir del (...), comunicant-li les diferents opcions de les que disposava en cas de no estar conforme; afegint que atès que la part reclamant no va manifestar la seva disconformitat en el termini habilitat, consideren que no procedeix estimar la reclamació.

La part reclamada aporta còpia de la factura de dates (...), còpia de resum de compra i còpia de gravació de veu.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 207,15€.

AUDIÈNCIA

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

V. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i genera-

litzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

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

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

De la notificació de la quota mitjançant informació a la factura.

En les presents actuacions arbitrals, el fet controvertit es determinarà 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 que 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, es 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 va acceptar aquesta modificació unilateral d'increment de la quota, afegint que va trucar al servei d'atenció al client de la part reclamada amb caràcter previ a aquest increment, on se li va informar que es mantindrien les quotes pactades fins a la data de finalització de l'oferta comercial que tenia vigent, oferiment de la part reclamada que no va ser respectat per la mateixa, motiu pel qual es va donar de baixa dels serveis.

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, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada.

De la còpia de la gravació de veu aportada per la part reclamada.

La còpia de la gravació de veu aportada per la part reclamada, no es correspon a la còpia sol·licitada per la part reclamant –que ha identificat i aportat suficientment els números d'incidències iniciades.

En aquest sentit i en relació amb la prova aportada per la part reclamada, consistent amb enregistrament de so efectuat mitjançant gravació de conversa telefònica, aquest Òrgan arbitral declara la seva inadmissió, per considerar que la gravació de veu presentada no ofereix les garanties de seguretat, autenticitat, integritat i exactitud necessàries, que han de ser requerides preceptivament a les proves proposades per les parts processals, així com que no consta aportada, de conformitat a l'article 382 LEC, la transcripció escrita de les paraules que es contenen en el suport de veu aportat i que resultin rellevants per al cas objecte de la present controvèrsia arbitral.

De la reconvençió realitzada per la part reclamada.

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 reclamant, en el sentit que la part reclamada li pretén cobrar en concepte de penalització per incompliment del termini de permanència que no reconeix, afegint que se li va notificar un increment de les quotes de manera unilateral –mitjançant informació continguda en la factura, havent-li manifestant que es respectaria l'oferta comercial vigent –tal i com s'informa a la factura de data

(...), de les modificacions previstes a partir del dia (...), considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de desestimar la reconvençió formulada; 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, atès que s'ha de tenir en compte que les relacions contractuals de consum s'han d'integrar en el principi de la bona fe objectiva, i els principis informadors en què es fonamenta el dret del consum, de conformitat a la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil; de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.

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.

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.

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, constant a les presents actuacions arbitrals que la part reclamant ha rebut múltiples trucades telefòniques i correus electrònics de caràcter amenaçant, amb la reclamació de pagament d'un suposat deute, havent inclòs les seves dades personals en un fitxer de solvència patrimonial, per un suposat deute de 207,15€; actuació de la part reclamada que li va suposar haver de pagar una quota superior de la seva assegurança de moto, atès que el seu DNI estava associat a aquest deute inexistent, i sense que la part reclamada faci menció a aquests errors que han obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. Errors de la part



reclamada en la seva actuació que han obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada, de conformitat a allò notificat mitjançant la factura de data (...).

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 600€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la 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, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada, en el termini de 5 dies des de la recepció de la notificació d'aquest laude.

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 600€.

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 600€ en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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.

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

RECOLLIR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.

LAUDE 182/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial de la part reclamada, que va acceptar, afegint que amb posterioritat va poder comprovar que havia estat enganyat, atès que havia manifestat la importància de tenir d'alta el paquet de futbol, havent-se-li assegurat que era possible. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que en una de les factures girades al cobrament no es va aplicar correctament l'oferta realitzada, afegint que per aquest motiu ha realitzat un abonament de 97,40€, que ha estat utilitzat per minorar el deute pendent de la part reclamant. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 236,86€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial de la part reclamada, que va acceptar, afegint que amb posterioritat va poder comprovar que havia estat enganyat, atès que havia manifestat la importància de tenir d'alta el paquet de futbol, havent-se-li assegurat que era possible, quant la part reclamada no podia oferir aquest servei que formava part de l'oferta comercial –el paquet futbol requereix d'un contracte amb un tercer proveïdor, del que només va ser informat un cop realitzada la portabilitat.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que després de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al servei d'atenció al client de la part reclamada, i no podent oferir

el canal de futbol, s'ha donat de baixa amb l'operadora reclamada, així com que ha realitzat pagaments a aquest altre proveïdor del paquet futbol, atès l'engany de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics i de WhatsApp, còpia de factures, còpia de resum de compra i còpia de contracte, sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que en la documentació enviada a la part reclamant es posa de manifest que va estar informat en tot moment que en els serveis contractats no es va oferir el paquet de futbol, afegint que es va donar d'alta per acceptació d'una portabilitat amb dates (...) i (...), fins al dia (...) que es va tramitar la baixa total dels serveis per portabilitat a un altre operador.

També manifesta que després de la baixa dels serveis es van aplicar dues penalitzacions per imports de 17,79€ i 150€, en concepte d'incompliment de terminis i per càrrec d'instal·lació de fibra, afegint que les factures varen ser retornades per l'entitat financera on la part reclamant tenia domiciliats els pagaments.

La part reclamada manifesta que en una de les factures girades al cobrament no es va aplicar correctament l'oferta realitzada, afegint que per aquest motiu ha realitzat un abonament de 97,40€, que ha estat utilitzat per minorar el deute pendent de la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de resum de compra i còpia de contracte, sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 236,86€.



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 9.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'as-

sumir 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 reclamada aporta exclusivament 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, on manifesta que en una de les factures girades al cobrament no es va aplicar correctament l'oferta realitzada, afegint que per aquest motiu ha realitzat un abonament de 97,40€, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant manifesta que la part reclamada no va complir l'oferta comercial realitzada, així com que no reconeix cap deute, havent realitzat pagaments a un tercer proveïdor, havent estat enganyat en aquest sentit, atès que la part reclamada no pot oferir el paquet de futbol, i té un acord amb aquest proveïdor, que obliga a la celebració d'una alta nova; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvençió formulada, 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.

De la oferta comercial realitzada.

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.

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.

De la reconvençió efectuada per la part reclamada.

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, de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.



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 aporació de factures.

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.

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 que es declari que està al corrent de pagaments, de totes les línies, serveis i comptes client de la part reclamant amb la part reclamada.

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, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

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

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 222/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat (...), servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep. La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual. La part reclamada manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta. 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 fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat (...), servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep.

També manifesta que aquesta actitud de la part reclamada representa un tracte discriminatori contra la totalitat dels propietaris de la mateixa finca.

La part reclamant aporta còpia del document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris, còpia de la carta de la junta rectora de la comunitat de propietaris, de data (...), còpia de

correus electrònics, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de fotografies de les caixes de telefonia que la part reclamada té a l'immoble objecte de les presents actuacions arbitrals i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual, a la ciutat (...).

La part reclamada manifesta que sobre la disponibilitat dels serveis que sol·licita la part reclamant és important tenir en consideració la dependència de les prestacions tecnològiques disponibles en cada central telefònica a l'hora de poder oferir aquest servei als seus clients, o en el seu defecte, els recursos de xarxa disponibles que permetin la prestació del servei sol·licitat.

També manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta, trobant-se l'immoble controvertit dins de la fase de desplegament, sense que es disposi d'una data de finalització d'aquest desplegament i d'una data concreta que permeti la possibilitat d'oferir aquesta cobertura sol·licitada.

La part reclamada manifesta que s'està treballant en la construcció d'una nova CTO per donar servei a l'immoble, atès que la demanda efectuada no pot ser atesa mitjançant les existents, afegint que la seva voluntat és poder oferir el servei sol·licitat a la major brevetat possible.

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 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 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 reclamada, que ha estat representada pel senyor (...), i amb l'absència de la part reclamant, que ha excusat la seva assistència.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamada manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, afegint que la instal·lació CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges, així com que consultades les dades del seu aplicatiu informàtic corporatiu, està prevista la cobertura amb caràcter imminent, si bé aquesta és una decisió pressupostària, sense que pugui manifestar la data en què es realitzarà aquest desplegament.

També manifesta que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia ar-

bitral està feta, que fins a les caixes de l'edifici està instal·lada la fibra, afegint que els cables de tub han estat desplegats des de la central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la central, activant el software necessari des de central, que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten 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 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, a l'acte de l'audiència, la part reclamada manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També consta acreditat, mitjançant la resposta de la part reclamada a la pregunta de l'Òrgan arbitral, que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, així com que la instal·lació de la CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges.

La part reclamada ha manifestat que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia arbitral està feta, que les caixes ubicades a l'edifici permeten la instal·lació de la fibra òptica a la comunitat de propietaris, de conformitat al document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També ha manifestat la part reclamada que els cables de tub han estat desplegats des de la



central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la central, activant el software necessari des de la central que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari, considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix estimar la reclamació formulada.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del servei de fibra òptica, en el seu domicili de la ciutat (...), en un termini màxim de 90 dies des de la data del present laude -(...).

LAUDE 247/2022

I. Antecedents.

Amb data 6 d'octubre de 2022 es va dictar laude en relació amb la reclamació següent:

Que transcrit literalment diu:

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat de (...), servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep. La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual. La part reclamada manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta. 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 fa molts anys que ve reclamant a la part reclamada poder gaudir d'un servei de fibra en el seu domicili habitual de la ciutat de (...), servei pel qual està pagant la quota corresponent i que no rep.

També manifesta que aquesta actitud de la part reclamada representa un tracte discriminatori contra la totalitat dels propietaris de la mateixa finca.

La part reclamant aporta còpia del document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i

equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris, còpia de la carta de la junta rectora de la comunitat de propietaris, de data (...), còpia de correus electrònics, còpia de la carta de la part reclamada de data (...), còpia de fotografies de les caixes de telefonia que la part reclamada té a l'immoble objecte de les presents actuacions arbitrals i còpia de factures.

La part reclamant sol·licita que la part reclamada ofereixi serveis mitjançant fibra a la totalitat de l'immoble on té el seu domicili habitual, a la ciutat de Barcelona.

La part reclamada manifesta que sobre la disponibilitat dels serveis que sol·licita la part reclamant és important tenir en consideració la dependència de les prestacions tecnològiques disponibles en cada central telefònica a l'hora de poder oferir aquest servei als seus clients, o en el seu defecte, els recursos de xarxa disponibles que permetin la prestació del servei sol·licitat.

També manifesta que el servei de fibra òptica no és un servei inclòs dins de les obligacions del Servei Universal, afegint que la seva prestació depèn de la disponibilitat de cada central que doti de servei a la zona concreta, trobant-se l'immoble controvertit dins de la fase de desplegament, sense que es disposi d'una data de finalització d'aquest desplegament i d'una data concreta que permeti la possibilitat d'oferir aquesta cobertura sol·licitada.

La part reclamada manifesta que s'està treballant en la construcció d'una nova CTO per donar servei a l'immoble, atès que la demanda efectuada no pot ser atesa mitjançant les existents, afegint que la seva voluntat és poder oferir el servei sol·licitat a la major brevetat possible.

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 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 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 reclamada, que ha estat representada pel senyor (...), i amb l'absència de la part reclamant, que ha excusat la seva assistència.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamada manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, afegint que la instal·lació CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges, així com que consultades les dades del seu aplicatiu informàtic corporatiu, està prevista la cobertura amb caràcter imminent, si bé aquesta és una decisió pressupostària,



sense que pugui manifestar la data en què es realitzarà aquest desplegament.

També manifesta que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia arbitral està feta, que fins a les caixes de l'edifici està instal·lada la fibra, afegint que els cables de tub han estat desplegats des de la central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la central, activant el software necessari des de central, que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari.

Es dona per concluda l'audiència.

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

FONAMENTS

I. 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 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 manifesta que és cert que cap veí de la mateixa finca té la connexió de fibra òptica en l'actualitat, fent-se menció al document aportat per la part reclamant de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També consta acreditat, mitjançant la resposta de la part reclamada a la pregunta de l'Òrgan arbitral, que les fotografies aportades per la part reclamant són certes, així com que la instal·lació de la CTO interior per donar cobertura del servei a la finca està realitzada, quedant pendent el desplegament sencer de la xarxa fins als habitatges.

La part reclamada ha manifestat que la instal·lació exterior en l'immoble objecte de la present controvèrsia arbitral està feta, que les caixes ubicades a l'edifici permeten la instal·lació de la fibra òptica a la comunitat de propietaris, de conformitat al document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables

i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.

També ha manifestat la part reclamada que els cables de tub han estat desplecats des de la central més propera, així com que només falta realitzar l'actuació des de la central, activant el software necessari des de la central que permeti realitzar les instal·lacions individuals de les diferents caixes als diferents habitatges interessats i al terrat comunitari, considerant aquest Òrgan arbitral que procedeix estimar la reclamació formulada.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del servei de fibra òptica, en el seu domicili de la ciutat de Barcelona, en un termini màxim de 90 dies des de la data del present laude (...).

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

(...).



Amb data (...), la part reclamada presenta escrit sol·licitant rectificació del laude per haver resolt sobre qüestions no susceptibles d'arbitratge, per tractar-se de matèries no disponibles per a les parts processals de conformitat a la normativa aplicable i que es refereixen a la connexió a la xarxa de telefonia pública i l'accés als serveis disponibles, eliminant del laude tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica, fent menció a la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia 1/2015, de 5 de gener de 2015.

Atès que no consta acreditat que la part reclamada, de conformitat allò establert a l'article 39.1 de la Llei 60/2003, de 23 d'Arbitratge, hagi notificat a la part reclamant de la sol·licitud de rectificació del laude, se n'ha donat trasllat de l'escrit presentat a la part reclamant.

Amb data (...) la part reclamant manifesta que no està d'acord amb les raons per les quals la part reclamada no vol executar la resolució arbitral que es conté en el laude de data (...)

La pretensió de la part reclamada d'eliminar del laude de data (...) de tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica, en les presents actuacions arbitral i de conformitat a la documentació aportada que obra a l'expedient i les manifestacions realitzades per la part reclamada a l'audiència pública, ha de ser desestimada, mantenint el laude inicial en tots els seus termes.

II. De la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia 1/2015, de 5 de gener de 2015.

FONAMENTS DE DRET

PRIMER

En la fonamentació jurídica de la demanda es fa constar que el laude és nul perquè la Xunta Arbitral de Consum ha resolt sobre matèries no sotmeses a arbitratge doncs de conformitat amb l'oferta pública d'adhesió al sistema arbitral de consum, que va entrar en vigor el 15 de juliol de 2013, en l'apartat 5è de la condició segona s'indicava que quedaven excloses de l'arbitratge aquelles qüestions que es refereixin a les sol·licituds de connexió a la xarxa de telefonia pública fixa i d'accés als serveis disponibles, per ser matèria reservada al Ministeri de Ciència i Tecnologia i, en conseqüència, no ser de lliure disposició de les parts.

Raona la demanda que no és possible condemnar a l'operadora a instal·lar en el termini màxim de quinze dies la línia de telèfon al domicili de la part reclamant. L'anterior determina la nul·litat del laude en la seva consideració.

SEGON

El laude dictat el 14 d'agost de 2014 estima en la seva integritat la reclamació efectuada per l'avui demandat sobre la base de raonar que la falta d'instal·lació del servei de telefonia fixa determina "que el consumidor no pot gaudir del servei de telefonia per causes alienes a la seva voluntat, imputables a l'operadora".

TERCER

L'article 9 de la Llei d'Arbitratge de 2003 disposa que "El conveni arbitral, que podrà adoptar la forma de clàusula incorporada a un contracte o d'acord independent, haurà d'expressar la voluntat de les parts de sotmetre a arbitratge totes o algunes de les controvèrsies que hagin sorgit

o puguin sorgir respecte d'una determinada relació jurídica, contractual o no contractual".

L'arbitratge, per tant, neix de la voluntat de les parts de sotmetre totes o alguna de les controvèrsies que puguin sorgir en les seves relacions a la decisió dels àrbitres. L'àmbit objectiu del conveni arbitral queda delimitat per aquelles matèries sobre les quals els àrbitres podran i hauran de resoldre de manera que les que quedin fora d'aquell estaran vedades al seu coneixement. Conseqüència de l'anterior, tal com es prevé a l'article 41.1, i) de la Llei d'arbitratge, és la possibilitat d'instar la nul·litat del laude arbitral en aquells casos en els que els àrbitres resolguin quan no existeixi aquest conveni arbitral o no sigui aquest vàlid o quan la matèria que se sotmeti a la seva decisió quedi al marge de l'àmbit objectiu del propi conveni arbitral. En aquest cas el conveni arbitral, en tractar-se d'un arbitratge de consum, queda configurat d'acord amb les previsions reglamentàries del RD 231/2008 de 15 de febrer.

La part reclamada va rebre, mitjançant un distribuïdor autoritzat amb data (...), escrit de la part reclamant, on s'efectuava exclusiva i únicament la pretensió que ha estat objecte de les presents actuacions arbitrals.

En relació a les presents actuacions arbitrals i la pretensió de la part reclamada de considerar que no hi ha conveni vàlid, cal estar a la prova documental aportada i que consten a les actuacions arbitrals:

- 1) Còpia del document de permís d'autorització i d'instal·lació de cables i equips de distribució de fibra òptica de manera gratuïta per a la comunitat de propietaris de la present controvèrsia arbitral, de data (...), signat per la part reclamada i la comunitat de propietaris.
- 2) Còpia de la carta de la junta rectora de la comunitat de propietaris, de data (...).

3) Còpia de la carta de la part reclamada de data (...).

4) Còpia de fotografies de les caixes de telefonia que la part reclamada té a l'immoble objecte de les presents actuacions arbitrals i còpia de factures.

Amb data (...) es va notificar a la part reclamada la resolució d'admissió a tràmit de la reclamació, advertint que s'iniciava el procediment arbitral atès que constava l'existència de conveni arbitral vàlid.

Amb data (...) es varen rebre les al·legacions de la part reclamada, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, als efectes de la sol·licitud de rectificació del laude emès de data (...) i on es manifesta que "res no ha variat des de la nostra resposta a la OMIC del passat dia (...) en relació a la instal·lació de la fibra i que seguim pendents de poder realitzar la mateixa".

En l'àmbit de l'arbitratge de consum, el conveni arbitral, en els casos en què hi hagi oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de consum, quedarà vàlidament formalitzat per la mera presentació de la sol·licitud i que cal interpretar i integrar de conformitat amb allò establert a l'article 37.3.b del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum i respecte al fet que la part reclamada consideri que l'admissió a tràmit afecta a matèries no compreses en l'oferta pública d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum o que no són de lliure disposició.

No consta cap al·legació de la part reclamada, en el seu escrit de data (...), sobre l'admissió a tràmit de la reclamació de data (...), essent l'única pretensió de la part reclamant la prescripció de serveis de fibra òptica al seu domicili habitual.



III. De la manca de conveni vàlid.

La part reclamada amb data (...) presenta escrit sol·licitant rectificació del laude per haver resolt sobre qüestions no susceptibles d'arbitratge, per tractar-se de matèries no disponibles per a les parts processals de conformitat a la normativa aplicable i que es refereixen a la connexió a la xarxa de telefonia pública i l'accés als serveis disponibles, eliminant del laude tota imposició d'obligació de fer a la part reclamada respecte a l'obligació de la prestació del servei de tecnologia de fibra òptica.

La petició ha de ser desestimada.

Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen són aplicables en la mesura que siguin compatibles amb les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat o els ens que tinguin la consideració de microempreses -Recomanació de la Comissió 2003/361/CE, de 6 de maig, sobre la definició de petites i mitjanes empreses, Diari Oficial de la Unió Europea, de 20/05/2003, L 124/36; i en el mateix sentit, cal estar als drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions establerts a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada al principi de conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció

d'alguna norma dispositiva d'aquesta Llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denuncia dins del termini previst per a això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui possible, es considerarà que renuncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia.

Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta correctament notificat l'inici de les actuacions arbitrals a la part reclamada en data (...), en què es va notificar a la part reclamada la resolució d'admissió a tràmit de la reclamació, advertint que s'iniciava el procediment arbitral atès que constava l'existència de conveni arbitral vàlid.

Amb data (...) es varen rebre les al·legacions de la part reclamada, amb les al·legacions que s'hi contenen i que es tenen per reproduïdes, als efectes de la sol·licitud de rectificació del laude emès de data (...) i on es manifesta que "res no ha variat des de la nostra resposta a la OMIC del passat dia (...) en relació a la instal·lació de la fibra i que seguim pendents de poder realitzar la mateixa", i sense que consti cap oposició a la única pretensió de la part reclamant.

En les presents actuacions arbitrals, i 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, és evident, per tant, que la qüestió referent a la sol·licitud de connexió a la xarxa, a la qual expressament condemnava el laude a l'entitat prestadora del servei, queda plenament acceptat per la part reclamada, per no haver manifestat cap objecció fins a la notificació del laude, que cal considerar totalment extemporània.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

MANTENIR la resolució arbitral de data (...) en tots els seus termes, llevat del termini de compliment.

Que transcrita literalment diu:

"ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit de que li sigui lliurat tot el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis tècnic, dels serveis d'atenció al client i dels serveis d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que permeti a la part reclamant disposar del servei de fibra òptica, en el seu domicili de la ciutat de (...), en un termini màxim de 90 dies des de la data de notificació del present laude -(...)".

El termini màxim de 90 dies, es comptabilitzarà a partir de la data de notificació d'aquest laude de data (...)."



LAUDE 155/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que considera responsable a la part reclamada del deteriorament sofert en unes sis cortines, que va deixar en la seva custòdia per tal que es procedís a la neteja de les mateixes. La part reclamant sol·licita l'abonament del preu de reposició de les cortines. La part reclamada manifesta que les cortines es varen rentar en sec; sistema de neteja que evita que les peces encongeixin. 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 considera responsable a la part reclamada del deteriorament sofert en unes sis cortines que va deixar en la seva custòdia per tal que es procedís a la neteja de les mateixes, i que en el moment de ser recollides va comprovar com les mateixes s'havien encongit.

També manifesta que va informar la part reclamada de la importància de realitzar la neteja en sec, afegint que al recollir-les semblava tot correcte, però al penjar-les va veure que s'havien encongit entre 20-25 cm, així com que el frisó no es podia col·locar perquè també s'havia encongit.

La part reclamant aporta còpia d'albarà de lliurament, còpia de pressupost de compra de cortines, còpia de fotografies de les cortines controvertides i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita l'abonament del preu de reposició de les cortines, atesa la impossibilitat de la seva reparació.

La part reclamada manifesta que el servei es va realitzar en un altre establiment que ja no tenen, afegint que es varen rentar en sec; sistema de neteja que evita que les peces encongeixin; així com que rentada i planxada la peça, el doblet de la mateixa no queda marcat.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 9.50 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, 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 va adquirir les cortines fa aproximadament 17 anys, efectuant explicació detallada de les incidències que considera produïdes arran de la neteja de les mateixes, afegint que la part central de les cortines la va realitzar ella mateixa en el seu domicili, així com que és client habitual de la part reclamada, que sempre ha estat molt ben atesa i mai ha tingut cap problema.

També manifesta que aproximadament era la cinquena vegada que rentava les cortines, afegint que ara els caients són més barats i que abans es vestien així les cortines, així com que no va ser advertida del risc que quedessin malament.

La part reclamada manifesta que el servei es va realitzar en un altre establiment que ja no tenen, afegint que es varen rentar en sec; sistema de neteja que evita que les peces encongeixin; així com que rentada i planxada la peça, el doblet de la mateixa no queda marcat.

A la pregunta del Col·legi arbitral, les parts compareixents manifesten que no s'hi ha realitzat cap possible arranjament de les peces controvertides; afegint la part reclamada que per valorar el fet de trobar una possible solució per recuperar les cortines, caldria valorar la solució tècnica, afegint que és possible que mitjançant un planxat i amb treball de costureria es podria solucionar.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que té dubtes que les cortines quedin bé, sol·licitant que li retornin la meitat del seu valor; afegint que del pressupost presentat s'hauria de descomptar també 60€ corresponents al frisó.

El President de l'Òrgan arbitral, agraeix aquest clima d'enteniment, reconeixement i atenció de les parts en les presents actuacions arbitrals, i un cop efectuades les consultes pertinents, s'acorda efectuar l'examen visual de les peces controvertides, per el dia (...), a les 9.30 hores, en el domicili de la part reclamant per comprovar l'estat de les cortines objecte de la present controvèrsia”.

Es dona per conclusa la audiència.

En data (...), la part reclamant presenta escrit manifestant que la part reclamada ha realitzat les actuacions necessàries per l'arregament

de les cortines, tant les del menjador com les de l'habitació, afegint que agraeix les actuacions realitzades per la part reclamada i dona per solucionat el conflicte, sol·licitant l'arxiu de les presents actuacions arbitrals.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

III. 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.



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 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 arbitral, amb data (...), la part reclamant presenta escrit manifestant que la part reclamada ha realitzat les actuacions necessàries per l'arregament de les cortines, tant les del menjador com les de l'habitació, afegint que agraeix les actuacions realitzades per la part reclamada i dona per solucionat el conflicte, sol·licitant l'arxiu de les presents actuacions arbitral.

V. De conformitat amb el Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'Òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, quant l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En les presents actuacions arbitral, amb data (...), la part reclamant sol·licita l'arxiu de les presents actuacions arbitral, atès que la part re-

clamada ha realitzat les actuacions necessàries per l'arregament de les cortines, tant les del menjador com les de l'habitació.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan Arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte, de conformitat amb allò establert a l'article 48.3.b), del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que les parts processals han arribat a un acord i donen per finalitzades les presents actuacions arbitral.

LAUDE 165/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va portar un vestit d'home de tres peces i camisa a joc fet a mida a la tintoreria reclamada per a efectuar una neteja, afegint que quan va anar a retirar les peces, la camisa havia estat extraviada. La part reclamant sol·licita la reposició de la camisa perduda per la part reclamada, per un import de 129,90€. La part reclamada manifesta que és cert que varen crear la camisa objecte de controvèrsia amb la d'un altre client, i que quan la part reclamant la va anar a recollir no la tenien, afegint que han realitzat totes les actuacions possibles per poder localitzar la camisa extraviada. La part reclamada ofereix una compensació de 50€, atès que no consta acreditada l'antiguitat ni preu de la camisa extraviada.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va portar un vestit d'home de tres peces i camisa a joc fet a mida a la tintoreria reclamada, per a efectuar una neteja, afegint que quan va anar a retirar les peces, la camisa havia estat extraviada.

La part reclamant aporta còpia de factura d'adquisició d'una camisa de data (...), i per import de 129,90€, còpia de resguard de lliurament de la peces objecte del servei de neteja a la part reclamada, de data (...), per import total de 24,80€, i un import de la neteja de la camisa controvertida de 4,90€, amb un total de 4 articles i còpia de correus electrònics.

La part reclamant sol·licita la reposició de la camisa perduda per la part reclamada, per un import de 129,90€.

La part reclamada manifesta que és cert que varen crear la camisa objecte de controvèrsia amb la d'un altre client, i que quan la part reclamant la va anar a recollir no la tenien, afegint que han realitzat totes les actuacions possibles per poder localitzar la camisa extraviada.

També manifesta que inicialment se li va oferir pagar-li una de nova, però que varen sol·licitar que aportés la factura inicial, atès que la camisa extraviada no era nova, fet que la part reclamant no va acceptar, afegint que la part reclamant no aporta la factura de la camisa extraviada, per acreditar-ne el seu preu i la seva antiguitat.

La part reclamada ofereix una compensació de 50€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10:40 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 celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, mitjançant representació de (...), i amb l'absència de la part reclamada.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la representant de la part reclamant es ratifica en la seva pretensió i la prova documental que consta a l'expedient, realitzant les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral.



A la pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant manifesta que desconeix la data d'adquisició de la camisa objecte de controvèrsia, afegint que no tenia la factura i va tornar-la a comprar en el mateix establiment, manifestant que no es va realitzar cap abonament de la factura del servei amb un total de 4 articles i per import total de 24,80€, i un import de la neteja de la camisa controvertida de 4,90€.

També manifesta que no pot acceptar l'ofertament de 50€ realitzat per la part reclamada, atès que el preu de la camisa extraviada és d'un preu molt superior, afegint que les camises han estat comprades en el mateix establiment, i que la camisa extraviada probablement va ser adquirida l'any (...).

En aquest moment, l'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant perquè en el termini de dos dies presenti còpia de la factura de la camisa extraviada.

Es dona per concloua la audiència.

En data (...), la part reclamant presenta escrit d'al·legacions manifestant que no disposa de la còpia de la factura requerida, atès que es tracta d'una factura simplificada, essent-li impossible aconseguir-la ja que no sol guardar-les i en no tenir cap dada de l'esmentada factura ni recordar la data exacta, no li va ser possible sol·licitar l'esmentada factura a l'establiment en el transcurs de temps atorgat.

També manifesta que en el seu moment ho va comentar a la part reclamada, afegint que la seva resposta va ser que comprés una camisa nova i els presentés la factura de l'esmentada compra, però que en veure l'import no es van voler fer responsables.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves

aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

III. La legislació preveu que pot ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

En les presents actuacions arbitral no és un fet controvertit que la camisa objecte de controvèrsia va ser extraviada per la part reclamada, que efectua un ofertament de 50€ per compensar la pèrdua, atès que no consta acreditat per la part reclamant el preu d'adquisició ni la seva antiguitat.

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

Cada part 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 arbitral, en l'acte de l'audiència pública l'Òrgan arbitral va requerir a la part reclamant perquè en el termini de dos dies presents còpia de la factura de la camisa extraviada, havent manifestat que no disposa de la còpia de la factura requerida, ates que es tracta d'una factura simplificada, essent-li impossible aconseguir-la ja que no solc guardar-les i en no tenir cap dada de l'esmentada factura ni recordar la data exacta, manifestacions de la part reclamant que cal posar en relació al fet manifestat a l'acte de l'audiència per la representant de la part reclamant, en el sentit que no es va abonar cap dels serveis realitzats per import total de 24,80€, així com que no consta acreditat el preu d'adquisició i la antiguitat de la peça controvertida, considerant aquest Òrgan arbitral que a l'hora de compensar al reclamant, cal moderar la quantitat sol·licitada, i per tant, la quantitat que es reconeix, al no disposar del preu d'adquisició i la seva data, és de 50€, més l'import no abonat pels serveis prestats per un import total de 24,80€.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legaci-

ons 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:

RESOLUCIO 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 50€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 50€ en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.



LAUDE 232/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va lliurar una caçadora a la part reclamada per a la seva neteja, afegint que se li va lliurar la peça molt deteriorada amb motiu de no haver-se realitzat correctament el procés de neteja. La part reclamant sol·licita una indemnització, que quantifica en el valor de reposició íntegre de la peça controvertida, que estima aproximadament en 300€, i una disculpa de la part reclamada. La part reclamada manifesta que només està malmès el forro de la peça i és degut al desgast i ús intensiu de la peça. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va lliurar una caçadora a la part reclamada per a la seva neteja, afegint que se li va lliurar la peça un cop realitzat el servei i no va revisar la caçadora controvertida fins passats uns mesos, observant que la mateixa estava molt deteriorada i considerant que el motiu era el fet de no haver-se realitzat correctament el procés de neteja.

També efectua explicació detallada de les diferents incidències mantingudes amb la part reclamada i la intervenció de membres del cos de Mossos d'Esquadra, respecte a la custòdia de la peça controvertida, afegint que l'ús de la peça no havia estat massa intensiu.

La part reclamant manifesta que, atès el temps transcorregut des de la compra de la caçadora controvertida, no pot aportar la factura corresponent, però que la mateixa va ser adquirida

amb anterioritat a l'any 2016 amb un valor aproximat de preu de compra de 300€.

La part reclamant aporta còpia de fotografies de la part interior de la peça controvertida –forro, còpia de les instruccions de neteja de la peça controvertida i còpia de l'albarà del lliurament de dues peces a la part reclamada.

La part reclamant sol·licita una indemnització, que quantifica en el valor de reposició íntegre de la peça controvertida, que estima aproximadament en 300€, i una disculpa de la part reclamada.

La part reclamada manifesta que la ruptura del forro es produeixen pel desgast i ús de la peça i que el descosit de l'etiqueta no el produeix cap màquina, afegint que la part reclamant va actuar de manera impertinent, fent que el possible diàleg constructiu i amistós acabes en discussió.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar inicialment la vista oral pels dies (... i ...), havent-se suspès la seva celebració en aquestes dues dates, a petició de la part reclamant en les dues ocasions i amb motiu de la seva residència temporal fora del territori espanyol.

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 al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència se cele-

braria 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.

Al requeriment efectuat pel Col·legi arbitral a la part reclamant, aquesta manifesta que no pot mostrar la peça controvertida a l'Òrgan arbitral per al seu examen visual i valoració dels danys reclamats, atès que ha llençat la caçadora controvertida, afegint que a les actuacions arbitral consten aportades fotografies dels danys.

En aquest moment la part reclamada manifesta que efectivament a les fotografies aportades es pot comprovar que els suposats danys deguts a un mal procés de neteja, no són certs i que només afecten a la part interior de la peça controvertida.

Les dues parts compareixents reiteren les incidències ocorregudes en la presentació del full de reclamació, no sent un fet controvertit que la caçadora va ser lliurada a la part reclamant i que aquest no l'ha presentat davant del Col·legi arbitral per al seu examen visual i coneixement de l'estat de la peça.

El representant de la part reclamada manifesta que va atendre ell personalment a la part reclamant, que aquest va portar dues jaquetes no havent cobrat cap import pel servei, afegint que es podria arregar el forro si la part reclamant estigués en possessió de la peça controvertida.

La part reclamant reitera que va haver de reclamar la presència de la policia en dues ocasions per a que li facilitessin el full oficial de reclamació i per explicar a la part reclamada que estava en el seu dret a endur-se la peça controvertida.

A continuació, el representant de la part reclamada manifesta que demana disculpes a la part reclamant, atès que s'ha de ser amable amb el consumidor; disculpes que son acceptades per la part reclamant.

Es dona per conclosa la audiència.

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

FONAMENTS

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

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

III. La legislació preveu que pot ser objecte de regulació especial els serveis que ofereixen les empreses en aquelles matèries que tenen específiques dificultats en la resolució de les reclamacions formulades pels consumidors, entre aquestes, estan incloses les empreses dedicades a la neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuirs i sintètics; havent d'expedir el



prestador del servei en tots els casos i en el moment del lliurament de la peça, un resguard, en el que figuraran entre d'altres, quantes observacions es consideri necessari especificar per part de l'usuari o del prestador de servei, respecte del color bàsic i estat d'ús de cada peça i del tractament o cura de la peça o paquet entregat.

En les presents actuacions arbitrals no és un fet controvertit que la caçadora objecte de controvèrsia va ser lliurada a la part reclamant, que sol·licita el seu valor íntegre de reposició, sense que consti acreditat per la part reclamant, que ha llençat la peça controvertida, ni el preu de la seva adquisició ni la antiguitat de la caçadora, que ha establert aproximadament a l'any 2015.

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

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concrets, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves, essent l'examen visual de la peça decisiu per resoldre les reclamacions relatives a danys en la prestació de serveis de tintoreria i l'Òrgan Arbitral no ha pogut determinar quin es el dany concret que la part reclamant atribueix al procés de rentat, atès que tot i estar en la seva possessió ha comparegut a l'audiència sense la peça controvertida, havent manifestat que ha llençat la mateixa.

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant no ha aportat cap prova de l'adquisició inicial de la caçadora, del preu satisfet ni de l'antiguitat de la peça; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que desconeix la data i el preu de la peça objecte de controvèrsia; considerant aquest Òrgan arbitral, atès que no ha estat possible l'examen visual de la peça a l'acte de l'audiència, que no s'ha ocasionat cap sinistre, havent-se aplicat el coneixement tècnic necessari i la perícia en l'exercici de l'encàrrec rebut, de conformitat a les fotografies aportades per la part reclamant exclusivament del forro.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 223/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un bitllet de transport amb un codi promocional amb un saldo acumulat de 34,45€ i un pagament efectiu de 16,45€, afegint que el viatge realitzat amb aquest bitllet va tenir un retard, però que la part reclamada només li ha efectuat el reintegrament del 50% de l'import abonat en efectiu, sense tenir en compte l'import del preu abonat mitjançant el codi promocional. La part reclamant sol·licita el reintegrament del 50% del total abonat. La part reclamada manifesta que va reintegrar la quantitat de 8,25€ a la targeta on es va realitzar el càrrec per compra del bitllet controvertit atesa la modalitat d'indemnització acceptada per la part reclamant dins de les diferents opcions d'indemnització establertes. 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 un bitllet de transport amb un codi promocional que tenia un saldo acumulat anterior equivalent a 34,45€ i la diferència de preu del cost total del bitllet la va pagar en efectiu mitjançant una plataforma per import de 16,45€.

També manifesta que el viatge realitzat amb aquest bitllet va tenir un retard, afegint que li correspon la devolució del 50% del total de l'import abonat, però que la part reclamada només li ha efectuat el reintegrament del 50% de l'import abonat en efectiu, però sense tenir en compte l'import del preu abonat mitjançant el codi promocional, amb un valor de 34,45€.

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que troba la resposta abusiva atès que no es té en compte el valor real del cost del bitllet, sigui aquest abonat en efectiu o per codis de descompte, d'una devolució o d'una indemnització.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics i còpia del bitllet de transport.

La part reclamant sol·licita el reintegrament del 50% del total abonat.

La part reclamada manifesta que amb data (...) es va reintegrar la quantitat de 8,25€, a la targeta on es va realitzar el càrrec per compra del bitllet controvertit, efectuant explicació detallada de la devolució realitzada i la indemnització acceptada de les diferents possibilitats de gestionar la sol·licitud d'indemnització i les pantalles emergents que el consumidor ha d'acceptar per tramitar les diferents opcions d'indemnització.

També manifesta que el codi promocional objecte de la present controvèrsia arbitral tenia un valor de 34,45€ per a la compra d'un nou bitllet, afegint que el bitllet comprat amb codi de descompte no pot ser bescanviat, i en cas d'anul·lació tampoc es recupera el codi descompte, afegint que les possibles indemnitzacions es calculen sobre el valor efectiu del bitllet sense incloure el valor del codi.

La part reclamada manifesta que el bitllet de transport objecte de la present controvèrsia arbitral va ser indemnitzat de conformitat a l'opció de devolució seleccionada per la part reclamant, amb un 50% conforme al preu que figura al títol de transport utilitzat -16,45€ i de conformitat a la normativa legal internacional.



La part reclamada aporta Pop-up amb les condicions del codi descompte acceptades 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 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 la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència hi ha presentat escrit d'al·legacions.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es reitera en les seves al·legacions i pretensions, afegint que és cert que li ha estat retornat el 50% del preu abonat en metàl·lic, però que considera que també s'ha de retornar el 50% del valor abonat mitjançant el codi promocional, i que quantifica en 17,23€.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que si és cert que ha rebut la quantitat de 8,25€.

Es dona per concloua l'audiència.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets esposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts; així

com, les manifestacions efectuades per la part compareixent a la vista oral, emet els següents:

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir 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. L'aplicació d'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat l'obligació d'atènr-se a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que la part reclamant va optar en la tramitació i gestió realitzada de manera personal, davant de les diferents possibilitats d'ofertes d'indemnització i pantalles emergents, donant la seva conformitat, atès que el consumidor ha d'acceptar per tramitar les diferents opcions d'indemnització per la devolució del 50% del cost econòmic abonat en metàl·lic, havent-se reintegrat la quantitat de 8,25€ a la targeta on és va realitzar el càrrec per compra del bitllet controvertit.

De conformitat a la indemnització amb les condicions de codi descompte, només es recupera aquest import quant es realitza una anul·lació que no comporti despeses, si bé el trajecte es va realitzar, amb retard, però ja ha estat acceptada la indemnització aplicable, havent manifestat la part reclamant a l'acte de l'audiència que efectivament ha rebut el 50% de l'import abonat mitjançant targeta de crèdit.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, a la vista de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència per la part compareixent, i atenent a les alegacions formulades i la documentació aportada que

obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.



LAUDE 234/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que es trobava a l'estació ferroviària (...), on es va realitzar una prova de COVID-19, amb resultat positiu, fet que li va impedir efectuar el viatge en tren programat a (...) ateses les restriccions vigents en aquell moment, havent de realitzar aïllament en el domicili dels seus pares, que viuen a (...). La part reclamant sol·licita la devolució de l'import abonat pels dies de reserva de l'apartament. La part reclamada manifesta que la seva política de cancel·lacions és flexible, sempre i quan la cancel·lació es realitzi cinc dies abans de l'entrada, afegint que la part reclamant no aporta cap prova suficient per acreditar les manifestacions que efectua. 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 es trobava a l'estació ferroviària d'Ourense, on es va realitzar una prova de COVID-19, amb resultat positiu, el que li va impedir efectuar el viatge en tren programat a (...) ateses les restriccions vigents en aquell moment, havent de realitzar aïllament en el domicili dels seus pares, que viuen a (...).

També manifesta que va sol·licitar un canvi de les dates de l'allotjament que tenia contractat a la ciutat de (...), sense que la part reclamada atengués la seva pretensió.

La part reclamant aporta còpia de correu electrònic enviat a la plataforma de reserves i fotografia d'un test d'auto diagnòstic de realització de prova COVID.

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

La part reclamada manifesta que la part reclamant va realitzar una reserva d'un allotjament mitjançant una plataforma de reserves, amb data de tres dies abans de la data d'entrada a l'establiment, afegint que la seva política de cancel·lacions és flexible, sempre i quan la cancel·lació es realitzi cinc dies abans de l'entrada.

També manifesta en les presents actuacions arbitrals, que com que la reserva s'havia realitzat dins d'aquest termini, no podia efectuar-se la cancel·lació per cap concepte, afegint que el dia abans de la entrada, la part reclamant els va informar que era positiu amb COVID, enviant exclusivament una fotografia d'un test d'auto diagnòstic, el que no és una prova certificada on tampoc consta la identificació de la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de les condicions contractuals de la reserva, fotografia d'un test d'auto diagnòstic de realització de prova COVID i còpia de correus electrònics.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.10 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 reclamant, i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

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

La part reclamant manifesta que té el seu domicili habitual a (...), estant de visita amb la seva família a (...) per Nadal i en el punt de triatge a l'estació per anar a (...), li va ser diagnosticat COVID-19, afegint que l'operador ferroviari li va facilitar un canvi de bitllet i que va haver d'estar confinat deu dies en el domicili dels seus pares, efectuant explicació detallada de les actuacions realitzades mitjançant la seu electrònica de la plataforma de la sanitat pública gallega.

També manifesta que va estar inscrit en el registre de persones confinades de la comunitat autònoma i amb seguiment de les relacions properes pel seguiment del rastre dels contagis.

Es dona per finalitzada l'audiència.

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

En les presents actuacions arbitrals, no són fets controvertits que es va realitzar una reserva d'un



apartament mitjançant una plataforma aliena a la part reclamada dins del termini de 5 dies per poder desistir de la compra efectuada, havent-se informat a la part reclamada a les 16.17 hores del dia anterior a l'entrada al apartament el resultat, que la part reclamant era positiu amb COVID, enviant exclusivament una fotografia d'un test d'auto diagnòstic, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada en el sentit que no es tracta d'una prova certificada i on no hi consta la identificació de la part reclamant en la mateixa.

En aquest sentit, l'article 217 de la Llei d'Enjudiciament Civil estableix les regles de la distribució de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, corresponent a la part reclamant la càrrega de provar la certesa dels fets dels quals sol·licita es desprengui l'efecte jurídic de les seves pretensions; càrrega probatòria que obliga a l'Òrgan arbitral a desestimar les pretensions de la part reclamant, si considera dubtosos els fets rellevants per a la decisió.

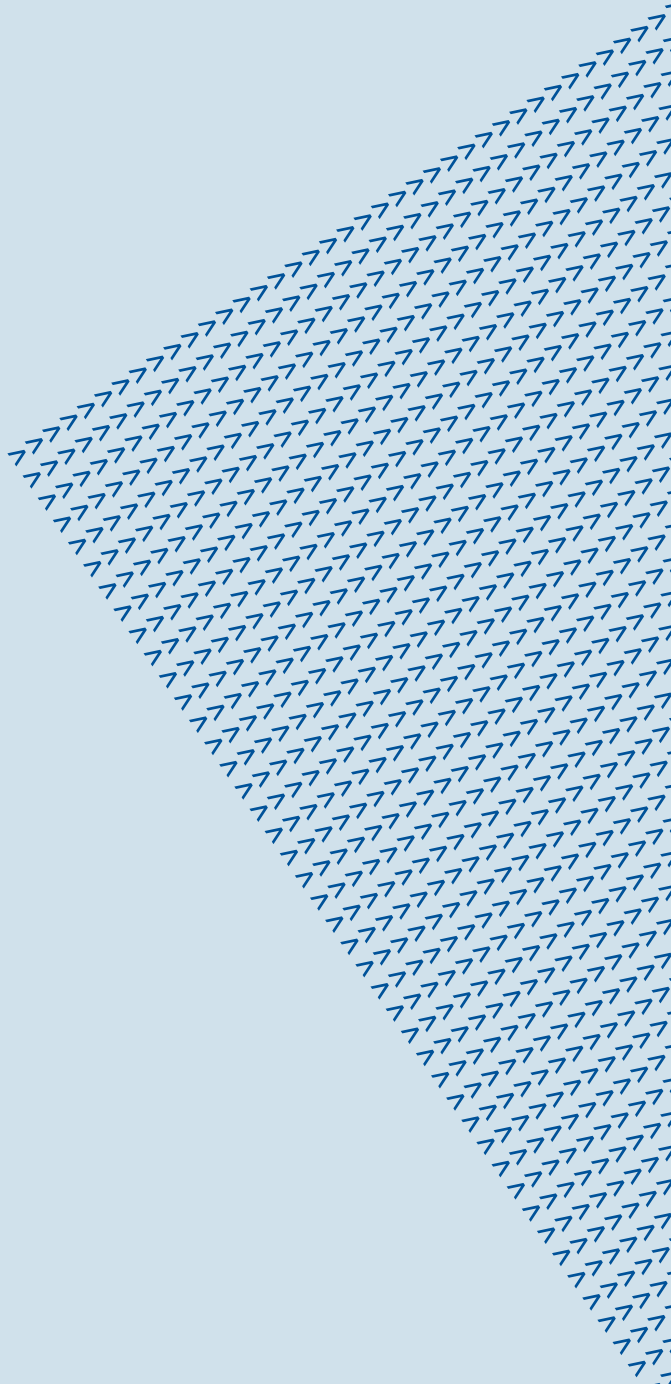
Per a l'aplicació d'aquest principi, l'Òrgan arbitral ha de tenir present la disponibilitat i facilitat probatòria que correspon a cada una de les parts del litigi, i havent manifestat la part reclamada que el dia abans de l'entrada a l'apartament, la part reclamant els va informar que era positiu amb COVID, enviant exclusivament una fotografia d'un test d'auto diagnòstic, el que considera que no és una prova certificada i on tampoc consta la identificació de la part reclamant, és el reclamant qui té més disponibilitat per provar que va haver d'efectuar canvis en el seu bitllet de transport de (...) a (...), així com de la residència efectiva dels seus pares a (...), domicili habitual dels mateixos i en la que va haver de realitzar l'aïllament, podent sol·licitar l'acreditació de l'aïllament preceptiu mitjançant el servei d'atenció primària –en trànsit, que es va veure obligat a realitzar, considerant aquest Òrgan arbitral que la no aportació de cap pro-

va documental, testifical o de qualsevol altre tipus només pot perjudicar a la part demandant, doncs és al reclamant a qui li correspon acreditar els fets sobre els quals se sustenta la seva pretensió i l'aportació dels documents oportuns sobre els quals fonamenta el seu dret, desestimant la present 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.



JACCB



ALTRA
INFORMACIÓ



Cal remarcar que es pot presentar sol·licitud d'arbitratge encara que l'empresa contra la qual es reclama no estigui adherida al sistema arbitral de consum.

Durant la tramitació del procediment l'empresa reclamada podrà formalitzar el sotmetiment a arbitratge de la controvèrsia plantejada.

Es pot consultar el cens, actualitzat periòdicament, des de la pàgina web de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i a través del següent enllaç:

https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/censo_de_empresas_adheridas.pdf

13. LLISTA D'ÀRBITRES ACREDITATS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

La llista està integrada per àrbitres acreditats, que compleixen els requisits d'honorabilitat i qualificació amb acreditació de coneixements especialitzats en matèria de consum.

- Àrbitres presidents designats per l'Ajuntament de Barcelona proposats entre el personal al servei de l'administració.
- Àrbitres vocals designats per les associacions de consumidors.
- Àrbitres vocals designats per les organitzacions empresarials, associacions i col·legis professionals i cambres de Comerç.

Es pot consultar la llista d'àrbitres acreditats a través de la pàgina web de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i a través del següent enllaç:

https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/lista_de_arbitros_acreditados.pdf



MATÈRIES
AIGÜES
COMPARTICIÓ DE BICICLETES
COMPRAVENDA DE VEHICLES
ELECTRODOMÈSTICS
ELECTRÒNICA
ENSENYAMENT
ESPECTACLES
INFORMÀTICA
LLOGUER DE VEHICLES
MOBLES
OBRES I REFORMES
ODONTOLOGIA
SERRALLERIA
SERVEIS POSTALS
SUBMINISTRAMENT D'ELECTRICITAT
TELEFONIA
TINTORERIES
TRANSPORT
VIATGES

15. PREGUNTES FREQUENTS

He tingut un problema en una relació de consum. ... Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona directament o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui contra un empresari, botiguer o professional. La presentació d'una reclamació d'arbitratge és incompatible amb la interposició d'una demanda judicial o reclamació administrativa pel mateix assumpte.

On puc anar a reclamar?

En el cas de Barcelona pot dirigir la seva reclamació a la Junta Arbitral de Barcelona, de manera presencial amb cita prèvia, a la Rda. Sant Pau, 43-45, 2a planta, o bé a través de la nostra pàgina web (<https://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>). En cas de no ser de Barcelona pot traslladar la seva reclamació a la junta arbitral del seu municipi, en cas que en disposi, o a l'Agència Catalana de Consum.

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.

Puc presentar una sol·licitud d'arbitratge contra qualsevol empresa o professional?

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

Com puc saber si una empresa està adherida al Sistema Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum de Barcelona té publicat el cens actualitzat de les empreses adherides al seu portal web, al qual es pot accedir mitjançant aquest enllaç: https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/censo_de_empresas_adheridas.pdf

Quina documentació necessito per fer una sol·licitud d'arbitratge?

La Junta Arbitral de Consum disposa d'un model de sol·licitud d'arbitratge. No obstant, pot presentar també un escrit breu en què plantegi la controvèrsia sorgida (al·legació i pretensió) entre les parts i adjunti tota la documentació que es refereixi a l'assumpte (comprovant de consum i reclamació prèvia).

Com he de fer la reclamació prèvia a l'empresa o professional?

La reclamació prèvia la pot realitzar amb un full oficial de reclamació que li segellarà la part reclamada, o per qualsevol altre mitjà que deixi constància que s'ha realitzat (burofax, intercanvi de correus electrònics, carta de contestació del servei d'atenció al client, etc.). En cas que l'empresa o el professional no li contesti en el termini d'un mes, pot presentar directament la sol·licitud d'arbitratge amb el justificant de la reclamació prèvia cursada. Si té dificultats a l'hora de realitzar la reclamació prèvia a l'empresa o professional, es pot dirigir a l'Oficina de Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) del seu municipi.

Quines poden ser les causes de no admissió d'una sol·licitud d'arbitratge?

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.

Sóc autònom o una empresa, puc presentar una sol·licitud d'arbitratge?

Podran presentar una sol·licitud d'arbitratge els treballadors autònoms i microempreses que en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat. Per tenir la consideració de microempresa d'acord amb la normativa, sal tenir menys de deu persones treballadores o una facturació anual per sota dels dos milions d'euros.

Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?

La resposta va en funció del temps en què l'empresa triga en contestar. Ara bé, el termini que estableix la normativa aplicable és de quinze dies hàbils des de la recepció de la resolució d'admissió de la sol·licitud d'arbitratge. Un cop transcorregut aquest període de temps, si no ha contestat, la Junta Arbitral fa gestions directament encaminades a obtenir una resposta en un sentit o altre.

Necessito un advocat per interposar la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta. I per comparèixer a la vista?

No necessita un lletrat per interposar una sol·licitud d'arbitratge ni per comparèixer a l'audiència. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

Què és la reconvençió?

La reconvençió es produeix quan, en el mateix procediment d'arbitratge que ha iniciat el consumidor, l'empresa o professional formula la seva pròpia reclamació contra el consumidor, sempre i quan tingui relació amb la reclamació presentada.

Què és una audiència?

És l'última actuació processal on les parts podran presentar les proves que estimin convenientes per fer valer el seu dret, davant de l'òrgan arbitral, i que donarà peu a la deliberació i resolució arbitral mitjançant el laude.

No puc comparèixer a la vista, què puc fer?

En el cas que el motiu pel qual no pot assistir a la vista per una causa que es pugui justificar com malaltia, senyalaments a judici, viatges, s'haurà de justificar documentalment i l'òrgan arbitral resoldrà si es suspèn o no la vista convocada. Una altra possibilitat és que atorgui una autorització o representació a algun familiar o persona que consideri adient perquè la pugui representar. Si l'òrgan arbitral resol la no suspensió de la vista l'audiència es celebrarà encara que alguna de les parts no comparegui.

Què és un laude arbitral?

És una resolució que té el mateix caràcter que una sentència judicial, essent d'obligat compliment per a ambdues parts i produeix efectes de cosa jutjada.

Quant de temps triga l'òrgan arbitral en dictar el laude?

El termini per dictar i notificar el laude a les parts és de noranta dies naturals des de l'inici del procediment arbitral i un cop finalitzades les actuacions de mediació. L'òrgan arbitral, en cas d'especial complexitat, podrà adoptar, de forma motivada, una pròrroga.

Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?

El laude té caràcter vinculant i és eficaç des del dia en què es notifica a les parts i no es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia. Només és possible iniciar l'acció d'anul·lació del laude davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per motius taxats, essent el laude executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

Si l'altra part no compleix el laude, què puc fer?

Ho ha de comunicar a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, que farà un escrit recordatori amb l'obligació del compliment del laude dictat. En el cas que persisteixi en l'incompliment del laude, haurà d'instar la seva execució per via jurisdiccional davant el Jutjat de 1^a. Instància de la seva localitat i sol·licitar prèviament a la Junta Arbitral, per escrit, una certificació de les actuacions.

També pot presentar instància per iniciar expedient sancionador, atès que l'incompliment d'un laude arbitral per la part reclamada en el termini fixat, llevat d'acord entre les parts, constitueix infracció administrativa. A aquests efectes es podrà dirigir a la Subdirecció de Disciplina de Mercat, de l'Agència Catalana de Consum.

Quantes juntes arbitral de consum municipal hi ha a Catalunya?

A Catalunya hi ha 8 juntes arbitral de consum municipal i corresponen als municipis de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Badalona, Sabadell, Lleida, Mataró i Vilafranca del Penedès.

16. EQUIP HUMÀ

ALCALDIA

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

EQUIP HUMÀ

PRESIDENT DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

Gaietà Sala i Prat

SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

José Luis Velasco Corderi

CAP DE SECCIÓ D'INCOACIÓ I TRAMITACIÓ

Yolanda Lanau Gozalves

CAP DE SECCIÓ D'ACTES, AUDIÈNCIES I LAUDES (la provisió de lloc de treball en tràmit)

Vacant

EQUIP ADMINISTRATIU

Daniel Giralt Martínez

Roger Llopart Marrero

Josep Romero Aznar

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcázar



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a pl.
08015 Barcelona
Tel. 93 402 33 44
junta-arbitral@bcn.cat
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>



HORARI

Horari habitual

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.

Dilluns i dimarts de 15.00 a 17.00h*.

* Opcionalment tardes de dimecres i dijous, amb cita prèvia.

1 maig – 30 setembre

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Període de Nadal

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Agost

Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

Romandrà tancat

24 de desembre: tancat.

31 de desembre: tancat.



Metro



Paral·lel



Sant Antoni



Autobusos

L-55, D 20, D 50, H 14, H16, V 11

Tren-RENFE i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Pl. Catalunya



Bicing

Estacions 113, 148, 129, 86

EDICIÓ:

Ajuntament de Barcelona

Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum

Departament de Consum

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

juntarbitral.bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

MAQUETACIÓ

Direcció de Serveis Editorials

DIPÒSIT LEGAL<

B-14.396-2018



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>