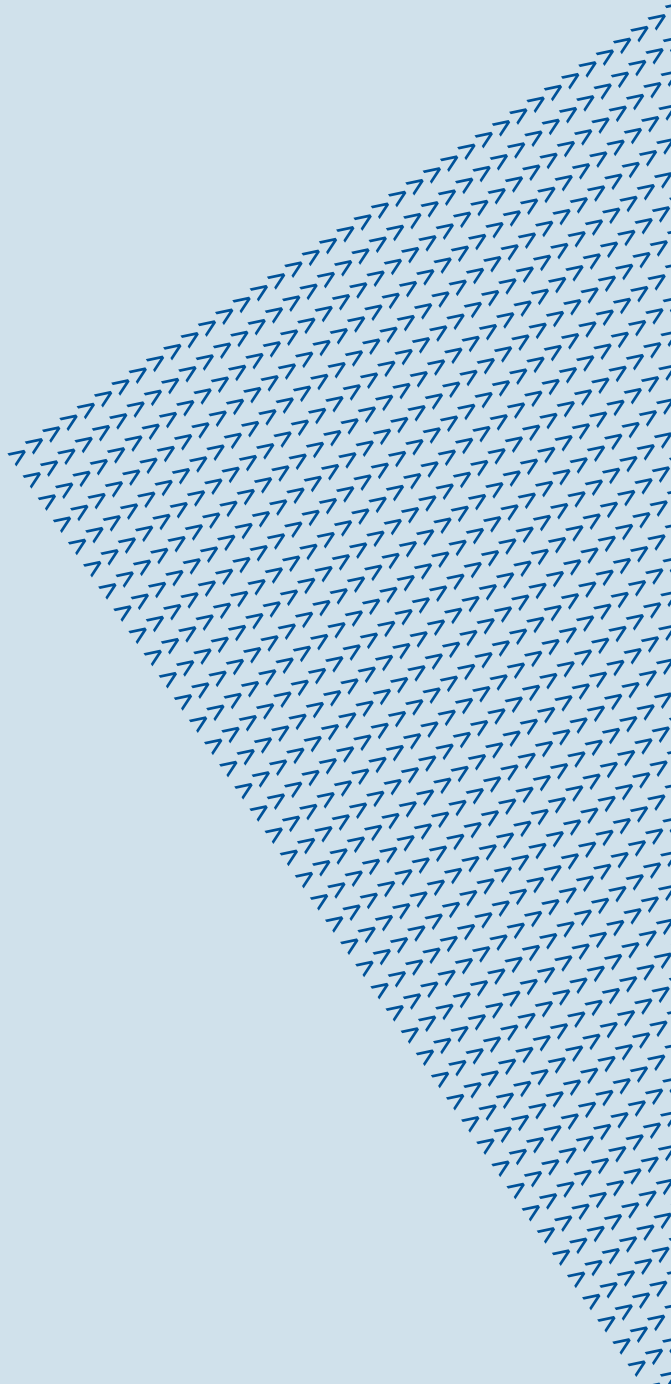




JUNTA ARBITRAL
DE CONSUM
DE BARCELONA
MEMÒRIA
2024



Ajuntament
de Barcelona





JACB

PRESENTACIÓ
I NORMATIVA



Aquest 2024 tornem a presentar i fer balanç de l'activitat que ha realitzat la Junta Arbitral de Consum (JACB) durant l'any, per tal de donar-la a conèixer a la ciutadania.

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

Les relacions de consum continuen generant una elevada conflictivitat, cosa que fa que la seva regulació prengui cada dia més rellevància.

La JACB resol, en la seva major part, controvèrsies de diversos àmbits de consum de petit contingut econòmic, però vitals per a la majoria d'economies domèstiques, relacionades amb els subministraments i serveis bàsics, com per exemple telecomunicacions, energia o aigües, i també amb serveis bancaris i financers o assegurances, així com els conflictes amb els diferents canals de compra i contracte de serveis per plataformes digitals i per telèfon. Conflictes que motiven moltes reclamacions, sovint vinculades a males pràctiques.

La JACB, com a justícia alternativa, compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, mitjançant l'impuls, la investigació i la resolució d'ofici de totes les reclamacions que li siguin presentades, i emet els laudes, que tenen efectes de cosa jutjada i tenen caràcter de títol executiu.

La JACB sotmet la seva actuació a les lleis reguladores de la defensa dels consumidors i usuaris i de l'arbitratge.

Al 2024 ha entrat en vigor el Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el sistema arbitral de consum, derogant el Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, amb l'objectiu d'adaptar-se a la legislació vigent, tant d'àmbit nacional com de la Unió Europea. Aquest nou reglament s'ha elaborat amb la idea de reforçar el sistema arbitral com a mitjà de resolució extrajudicial dels conflictes en matèria de consum i en concret, impulsar la competència de les Juntes Arbitrals Locals.

Durant els propers mesos, també estarem amatents a l'impacte i com afecta a les Juntes Arbitrals de Consum, i també a les OMIC, la nova Llei Orgànica 1/2025, de 2 de gener, de mesures en matèria d'eficiència del Servei Públic de Justícia.

L'arbitratge és un equivalent jurisdiccional, una justícia de proximitat amb resolucions basades en l'equitat tenint en compte les normes

jurídiques aplicables i les estipulacions del contracte per motivar la seva decisió, impulsant amb caràcter previ el diàleg mitjançant processos de mediació. En aquest sentit, els laudes conciliatoris són la seva màxima expressió.

Per tot plegat, per a l'Ajuntament de Barcelona un dels objectius es que les relacions de consum entre empreses i persones consumidores siguin satisfactòries, i posar a l'abast d'ambdós, els serveis públics municipals de resolució extrajudicial de conflictes, com es el cas de l'arbitratge en consum.

L'arbitratge institucional públic de consum, com a via ràpida, útil, senzilla i gratuïta per resoldre els conflictes en les relacions de consum, és un àmbit sectorial de l'arbitratge, àmpliament consolidat i valorat, que resol les controvèrsies amb neutralitat, objectivitat i imparcialitat, respectant els principis d'audiència i igualtat entre les parts.

En aquest sentit, durant l'any 2024, L'Ajuntament de Barcelona ha reorganitzat l'estructura orgànica dels serveis públics de consum (Oficina d'Informació al Consumidor OMIC- i Junta Arbitral de Consum) integrant-los en una sola Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona.

Aquesta integració ha de permetre millorar els processos d'atenció, informació, mediació, conciliació i arbitratge en els conflictes de consum reforçant, al mateix temps, la coordinació i la col·laboració amb d'altres institucions públiques, com son l'Agència Catalana de Consum (Junta Arbitral de Consum de Catalunya) i la Diputació de Barcelona (Àrea de Consum) i privades, com son les Associacions de persones consumidores i el sector empresarial, tots ells participants com a arbitres en el procés arbitral de consum.

L'objectiu fonamental és, doncs, assolir un servei públic municipal de consum més eficaç, eliminant possibles duplicitats en els diferents processos, optimitzant els recursos públics, incorporant en la seva totalitat l'administració electrònica i agilitzar els canals d'atenció i de tramitació.

Finalment, vull fer un reconeixement i agraïment a totes les persones professionals del servei públic municipal de consum, pel seu compromís i bona feina, la qual cosa comporta una major qualitat de servei i de satisfacció, tant de les persones consumidores com de les empreses i persones autònomes.

Raquel Gil Eiroá

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



PRESENTACIÓ I NORMATIVA

PRESENTACIÓ5

1. NORMATIVA9

2. LLEI 22/2010, DE 20 DE JULIOL,
DEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA12

3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM16

3.1. QUÈ ÉS LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM18

3.2. TIPUS D'ARBITRATGE19

3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT
ARBITRAL DE CONSUM21

3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN
DES DE LA JACB22

3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?22

4. MEDIACIÓ25

5. ADHESIONS D'EMPRESES28

DADES ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS33

7. RECLAMACIONS PER SECTOR34

8. EXPEDIENTS FINALITZATS35

9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS36

10. DADES ESTADÍSTIQUES D'AUDIÈNCIES37

11. DADES ESTADÍSTIQUES DE LAUDES40

RECULL LAUDES 2024

ÍNDEX RECULL DE LAUDES45

AIGÜES 4/2024, 66/2024 I 86/202447

ALLOTJAMENT TURÍSTIC 77/202456

ELECTRODOMÈSTICS 36/2024, 72/2024 I

75/202459

ENSENYAMENT 11/2024 I 12/202472

ESPORT I LLEURE 44/202475

FONTANERIA 49/202486

INFORMÀTICA 45/202489

MOBLES 14/202493

OBRES I REFORMES 33/202499

ODONTOLOGIA 51/2024, 74/2024 I
100/2024105

ÒPTICA 48/2024115

PRODUCTES DE SEGONA MÀ 3/2024119

SERVEIS ASSISTENCIALS 73/2024124

SERVEIS POSTALS 13/2024127

SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA 10/2024,
16/2024, 28/2024, 41/2024 I 97/2024131

TELEFONIA 1/2024, 6/2024, 7/2024,
9/2024, 19/2024, 21/2024, 22/2024,
25/2024, 40/2024, 52/2024, 58/2024,
69/2024, 93/2024, 94/2024, 98/2024 I

99/2024143

TINTORERIES 30/2024 I 32/2024197

VIATGES 34/2024, 35/2024, 71/2024 I

78/2024203

ALTRA INFORMACIÓ

12. CENS D'EMPRESES ADHERIDES223

13. LLISTAT D'ÀRBITRES ACREDITATS224

14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE225

15. PREGUNTES FREQUËNTS226

16. EQUIP HUMÀ230

17. ON ESTEM231



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.¹
- 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.

¹ Derogada a partir del 13 d'agost de 2024 amb l'entrada en vigor del Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.

- h) Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- i) Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.

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 2022-2024

- 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.
- c) Decret 15/2023, de 31 de gener, de reestructuració de l’Agència Catalana de Consum.
- d) Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s’aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.

Projectes legislatius en tramitació parlamentària:

- a) 121/000016 Projecte de Llei Orgànica de mesures en matèria d’eficiència del Servei Públic de Justícia (abans denominat Projecte de Llei Orgànica de mesures en matèria d’eficiència del Servei Públic de Justícia i d’accions col·lectives per a la protecció i defensa dels drets i interessos dels consumidors i usuaris). Publicat al BOCG. Congrés dels Diputats, en data 19 de novembre de 2024.
- b) 121/000018 Projecte de llei pel qual es crea 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 BOCG. Congrés dels Diputats, en data 5 d’abril de 2024.

2. LLEI 22/2010

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

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

ARTICLE 126-10. SERVEIS PÚBLICS DE CONSUM

Serveis públics de consum:

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

- 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 complir les tasques d'inspecció en matèria de consum.

e) Iniciar procediments sancionadors de consum.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTOL I. Disposicions generals.

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

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

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

ARTICLE 131-2. PRINCIPIS GENERALS

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

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

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

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

CAPÍTOL II. Mediació.

ARTICLE 132-1. MEDIACIÓ

Definició:

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

ARTICLE 132-2. PRINCIPIS

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

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

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

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

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

i les actes que s'elaborin al llarg del procés de mediació tenen caràcter reservat. No obstant això, la persona 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. NATURALES 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.

3. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Sistema Arbitral de Consum és 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 3800 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.

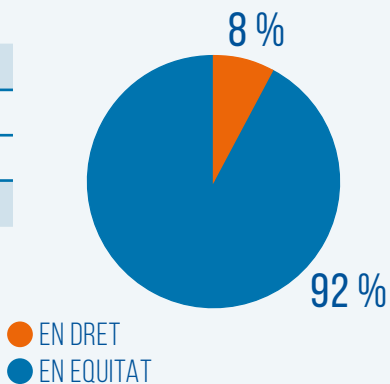
En equitat, els membres de l'òrgan arbitral dicten el laude tenint en compte el sentit comú, o sigui, segons allò que individualment consideren que és més just per les parts segons les circumstàncies que concorrin.

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.

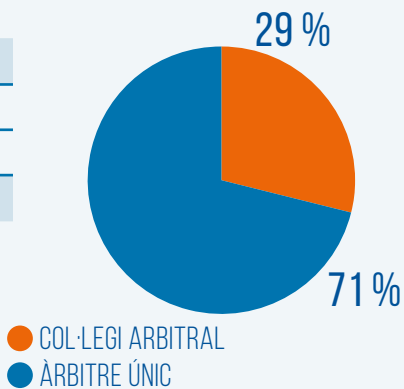
Laudes 2024 segons tipologia d'arbitratge

Tipus arbitratge	Núm. absoluts
En equitat	97
En dret	8
Total	105



Laudes 2024 segons òrgan que resol

Òrgan que resol	Núm. absoluts
Col·legi arbitral	30
Àrbitre únic	75
Total	105



3.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCEDIMENT ARBITRAL DE CONSUM

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



3.4. QUINS SERVEIS S'OFEREIXEN DES DE LA JACB

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

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

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

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

3.5. COM ES TRAMITA L'ARBITRATGE?

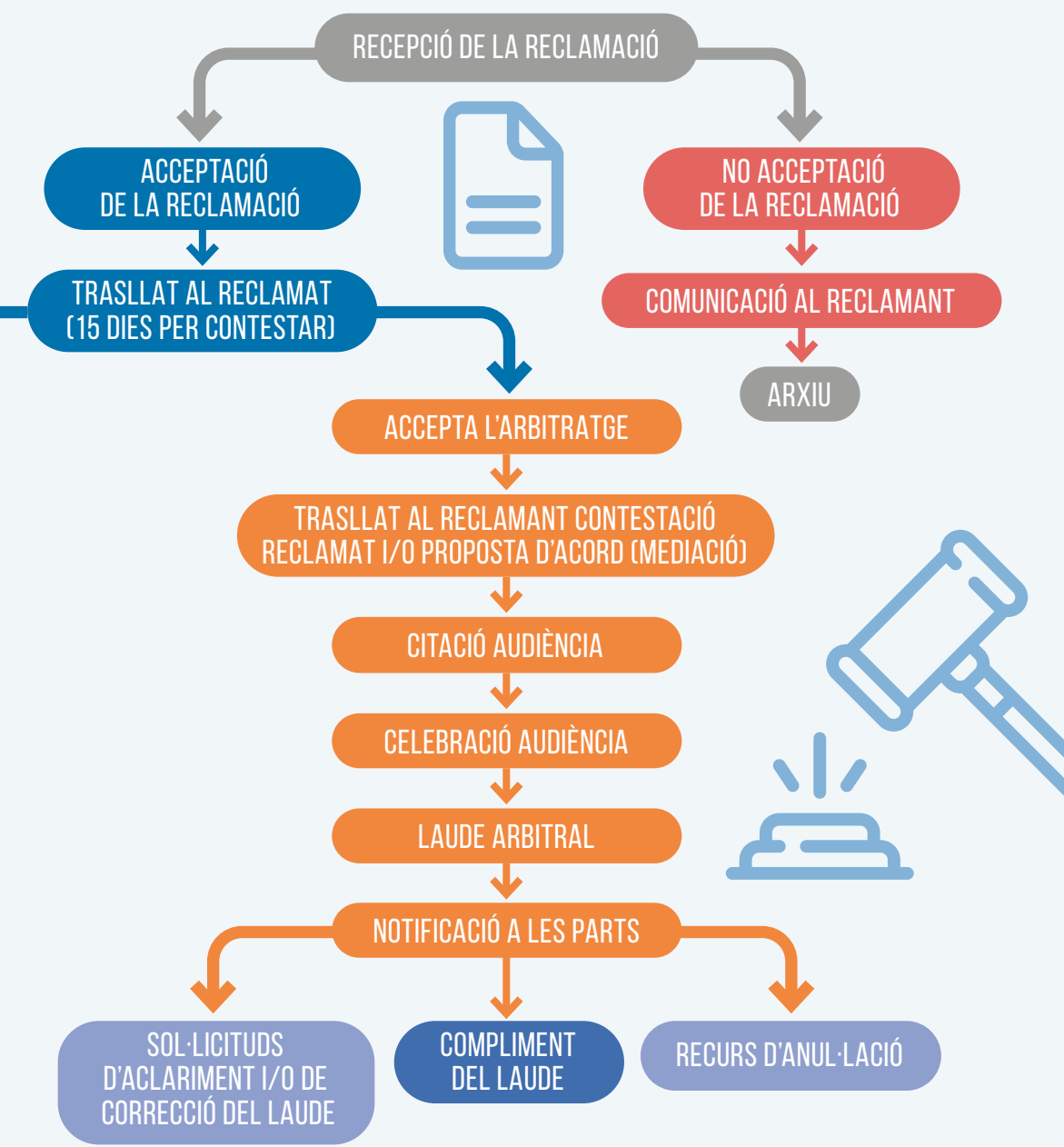
1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona des del web de la Junta Arbitral de Consum, presencialment a les seves oficines o mitjançant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).
2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de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

TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

NO CONTESTA O NO ACCEPTA L'ARBITRATGE

COMUNICACIÓ AL RECLAMANT

ARXIU



4. La tramitació de la sol·licitud mitjançant el procediment arbitral permet a l'empresa reclamada, si escau, reclamar al consumidor quantitats pendents de pagament.
5. Es convoca a les parts a l'audiència, que podrà ser escrita o presencial, i s'acordarà la pràctica de proves si fos necessari.
6. El procediment finalitza en una resolució –un laude- dictada per l'òrgan arbitral, d'obligat compliment per a les dues parts.
7. En cas que l'empresa reclamada no accepti l'arbitratge, es procedirà a l'arxivament de l'expedient arbitral, i quedarà oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.



A) MARC NORMATIU

L'article 36 del Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, pel que s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum estableix que, un cop admesa la sol·licitud d'arbitratge, en el mateix acte, la Junta Arbitral podrà convidar a l'empresari reclamat a proposar una solució que posi fi al litigi i, si el consumidor accepta aquesta proposta, es procedirà a elevar-la a laude conciliatori, 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 de 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 al·legacions de les parts, propicia el diàleg i la cerca d'una solució al



conflicte. D'aquesta manera, les parts mitjançant una funció institucionalitzada de mediació, troben per si mateixes una solució al problema.

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

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

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

5. ADHESIONS

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

Les empreses adherides 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 al públic en aquest àmbit territorial.

Un distintiu de confiança

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

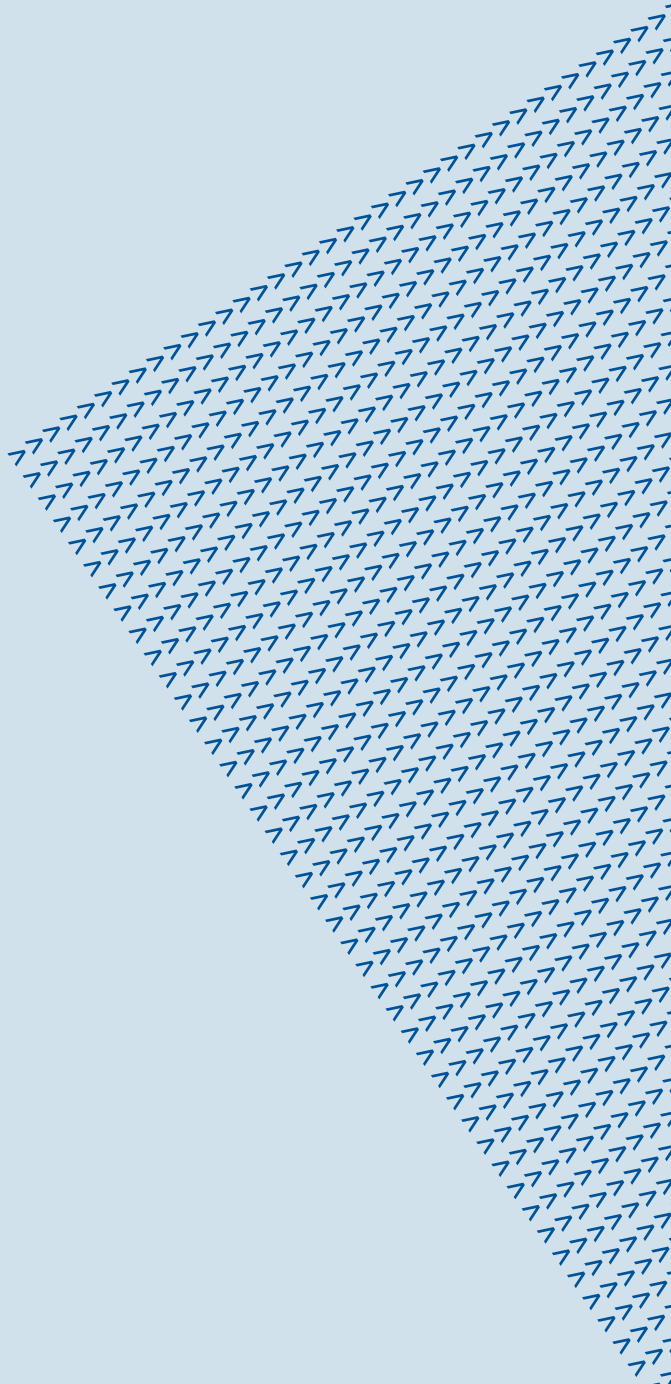
Si vostè, empresari, s'adhereix al Sistema Arbitral de Consum, podrà exhibir aquest distintiu oficial que indica als seus clients l'ofertament d'una garantia afegida als serveis que els ofereix habitualment.



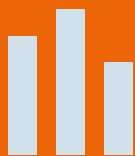


SECTORS AMB RECENTS ADHESIONS:

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



JACB

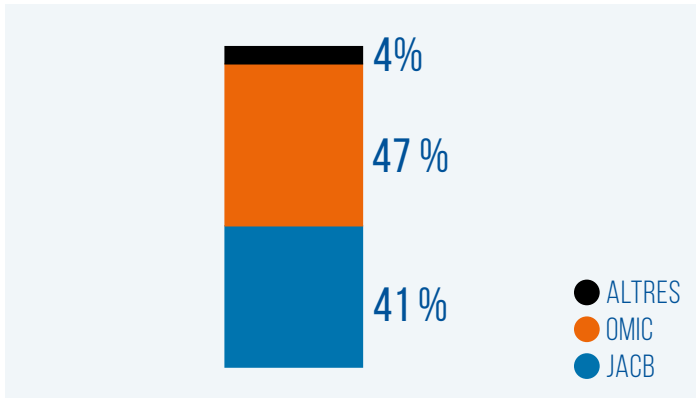


DADES
ESTADÍSTIQUES

6. ORIGEN DE LES RECLAMACIONS

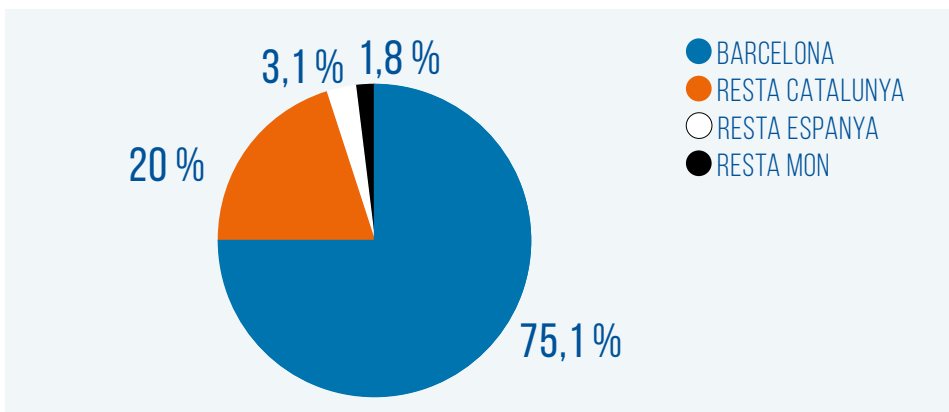


De les 831 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 426 tenen el seu origen en el trasllat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona, 368 han presentat escrit directament a les dependències de la Junta Arbitral, ja sigui presencialment o via telemàtica, i, per últim, 37 han estat traslladades per altres Organismes, com ara Oficines Municipals d'altres poblacions, associacions de consumidors o la plataforma de resolució de conflictes en línia de la Unió Europea.



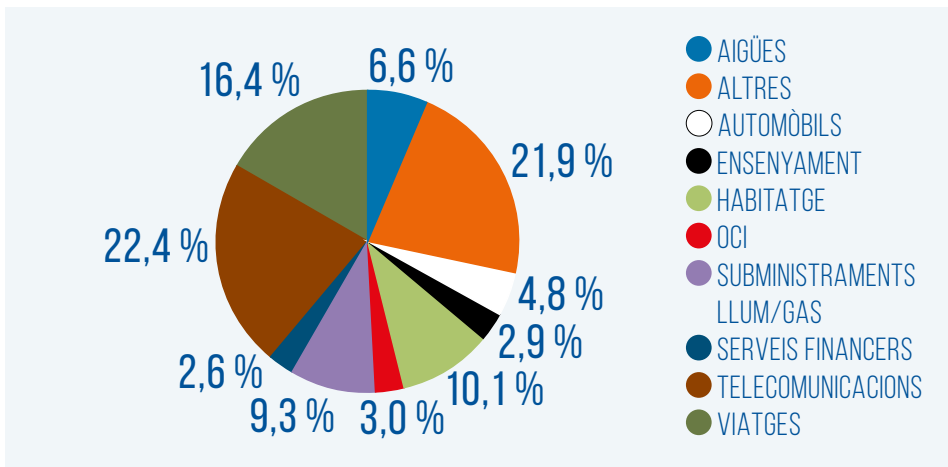
PROCEDÈNCIA DELS RECLAMANTS

De les 831 reclamacions/consultes tramitades a la Junta Arbitral de Consum, 624 reclamants són de la ciutat de Barcelona, 166 són de poblacions catalanes, 26 d'Espanya i 15 són de la resta del món.



7. RECLAMACIONS PER SECTOR

De les 831 reclamacions / consultes, 186 han versat sobre Telecomunicacions, 136 sobre viatges, 55 sobre subministraments d'aigua, 77 sobre serveis com llum o gas, 22 sobre serveis financers o assegurances, 84 sobre habitatges, ja sigui de compra, de lloguer o obres realitzades dins de l'habitatge, 40 sobre la compra-venda de vehicles o reparacions, 24 sobre ensenyament, 25 relacionades amb l'oci i 182 sobre altres temes com tintoreries, garatges, estètica, calçat, etc.



8. EXPEDIENTS FINALITZATS



2024 (a data 16-1-25)			
ARXIVATS	No acceptació arbitratge	317	507
	Conciliació	73	
	Per no esmenar	14	
	Laudes	78	
	Desistiment	7	
	Altres	18	
CONSULTES			229
PENDENT D'ASSENYALAR DATA DE LA VISTA			31
INADMISSIÓ			0
PENDENT INICIAR TRAMITACIÓ			1
EN TRAMITACIÓ			63
Total general			831

9. INDICADORS D'ATENCIÓ ALS USUARIS

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

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

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

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

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



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

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

RESUM DE LES AUDIÈNCIES

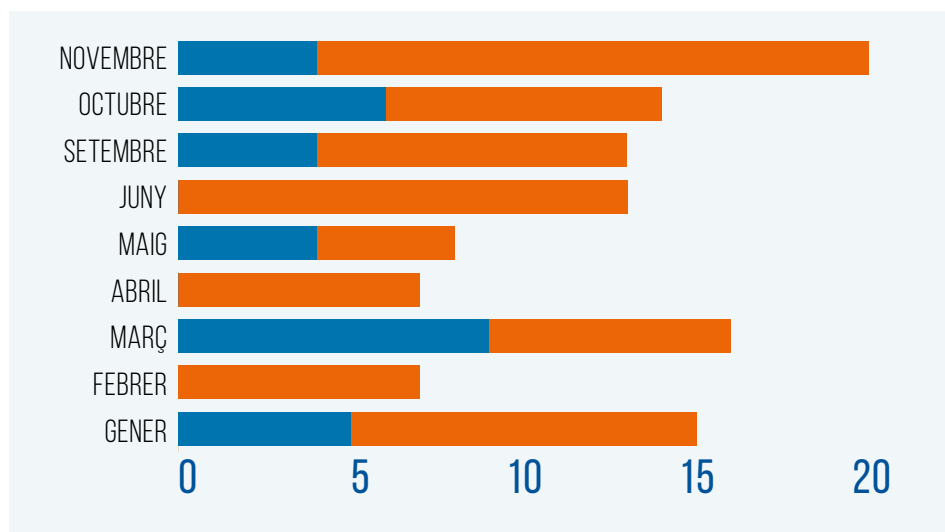
MESOS	ACORD PREVI	CELEBRADA	TOTAL
GENER	1	14	15
FEBRER		7	7
MARÇ		16	16
ABRIL	1	6	7
MAIG		8	8
JUNY	2	11	13
SETEMBRE		13	13
OCTUBRE		14	14
NOVEMBRE	4	16	20
NOVEMBRE	2	20	22
DESEMBRE		4	4
Total general	8	105	113

MATÈRIES	ACORD PREVI	CELEBRADA	TOTAL
ENSENYAMENT		2	2
PIMECS	2	22	24
TELEFONIA	5	55	60
TINTORERIES		7	7
VARIS	1	11	12
MOBILIARI		1	1
OBRES		1	1
VIATGES		3	3
ELECTRODOMÈSTICS	3	3	
Total general	8	105	113

MATÈRIES	COL-LEGI	A. ÚNIC	TOTAL
ENSENYAMENT	2		2
PIMECS	5	19	24
TELEFONIA	6	54	60
TINTORERIES	6	1	7
VARIS	6	6	12
MOBILIARI	1		1
OBRES	1		1
VIATGES	3		3
ELECTRODOMÈSTICS	2	1	3
Total general	32	81	113



AUDIÈNCIES SEGONS L'ÒRGAN QUE DECIDEIX

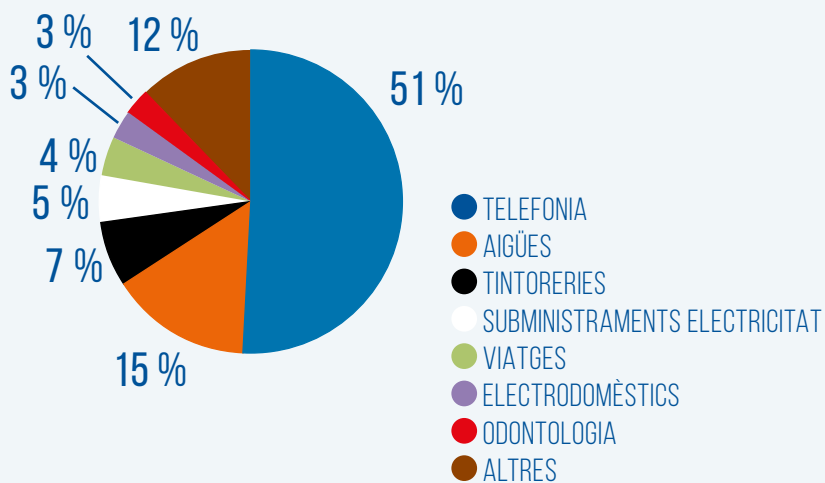


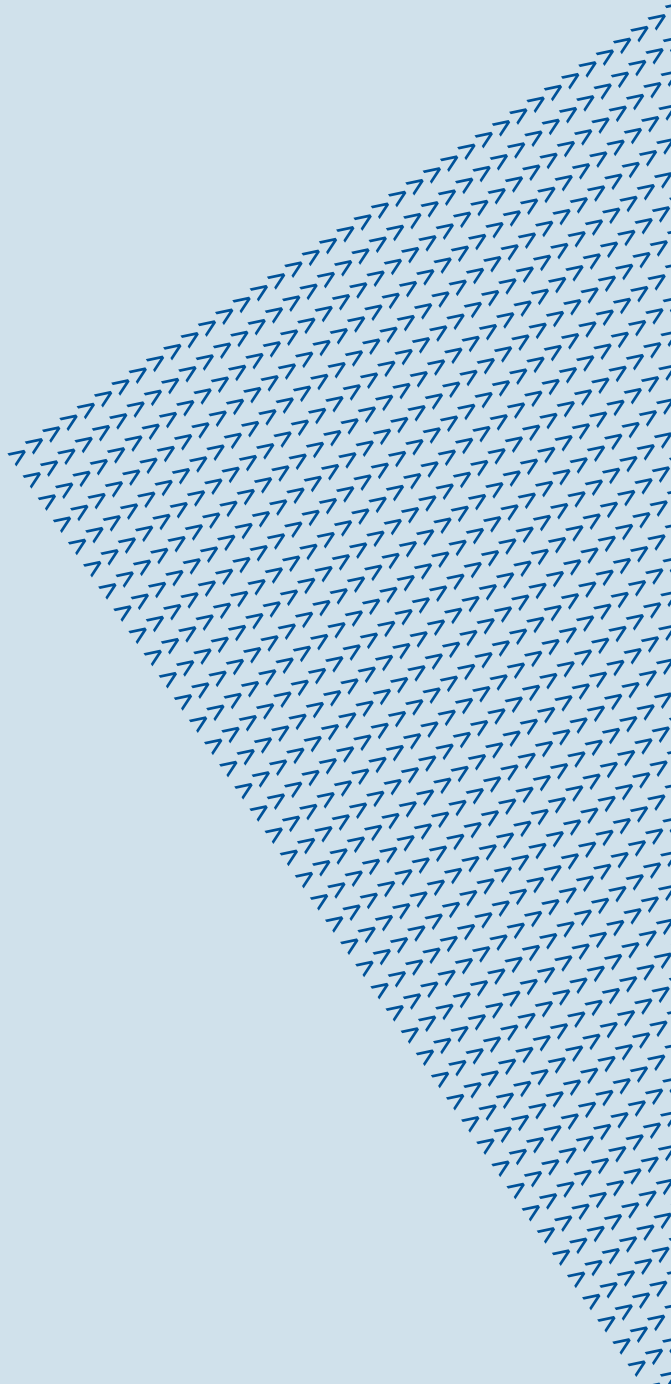
11. DADES ESTADÍSTIQUES DE LAUDES

ÀRBITRE ÚNIC	75
COL-LEGI ARBITRAL	30
Total	105

RESOLUCIÓ	LAUDES
ESTIMATS	52
DESESTIMATS	14
ESTIMATS EN PART	32
CONCILIATORIS	3
FINALITZACIÓ PROCÉS	4
Total	105

MATÈRIES	LAUDES
AIGÜES	16
ALLOTJAMENT TURÍSTIC	1
ELECTRODOMÈSTICS	3
ELECTRÒNICA	2
ENSENYAMENT	2
ESPORT I LLEURE	1
FONTANERIA	1
MOBLES	1
OBRES I REFORMES	1
ODONTOLOGIA	3
ÒPTICA	1
PRODUCTES DE SEGONA MÀ	1
SERVEIS ASSISTENCIALS	1
SERVEIS POSTALS	1
SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA	5
TELEFONIA	54
TINTORERIES	7
VIATGES	4
VIATGES	1
Total	105





JACCB



RECUILL DE
LAUDES 2024



1.	AIGÜES	47
2.	ALLOTJAMENT TURÍSTIC	56
3.	ELECTRODOMÈSTICS	59
4.	ELECTRÒNICA	72
5.	ENSENYAMENT	75
6.	ESPORT I LLEURE	86
7.	FONTANERIA	89
8.	INFORMÀTICA	93
9.	MOBLES	96
10.	OBRES I REFORMES	99
11.	ODONTOLOGIA	105
12.	ÒPTICA	115
13.	PRODUCTES DE SEGONA MÀ	119
14.	SERVEIS ASSISTENCIALS	124
15.	SERVEIS POSTALS	127
16.	SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA	131
17.	TELEFONIA	143
18.	TINTORERIES	197
19.	VIATGES	203

LAUDE 4/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que no està d'acord amb el consum excessiu facturat per la reclamada i sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual i la devolució de l'import pagat de 1.121,03€. La part reclamada considera correcta la facturació emesa, ja que s'ha rectificat en base al 5% d'excés que va resultar de la comprovació del comptador, i proposa aplicar la bonificació per fuita.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que la reclamada li ha facturat un excés de consum durant el mes de maig, que no es correspon amb el seu consum habitual i que s'ha produït de dilluns a divendres i menys el dissabte amb cap consum el diumenge, fet significatiu atès que el pis porta tancat dos anys.

Exposa que la reclamada va detectar un excés d'un 5% al comprovar el comptador i l'ha canviat rectificat la facturació en base a aquest percentatge. La part reclamant no està conforme amb aquesta refacturació i sol·licita la devolució de l'import cobrat indegudament de 1.121,03€ i la rectificació de les factures amb el consum habitual del subministrament.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que el reclamant va contactar el (...) en rebre la factura de data final (...) i es va programar una inspecció del comptador en data (...) donant com a resultat que el comptador registra un 5% d'aigua circumdant i, per tant, van procedir a anul·lar la referida factura per emetre una

substitutiva descomptant el 5% del volum corresponent.

Per tant, la reclamada considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat segons el Reglament del Servei. Informa que l'error del comptador no justifica l'excés de consum reflectit a la factura objecte de controvèrsia i que amb la presentació de documentació acreditativa de reparació de fuita, la reclamada realitzaria una bonificació en la factura d'import 1.054,07€, pendent de pagament, per emetre una de substitutiva d'import aproximat de 360€ amb possibilitat de fraccionar el pagament.

En data (...), la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició, incidint en què hi ha altres afectats a la finca amb el mateix excés de consum.

La part reclamada, en data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors i ofereix emetre la factura substitutiva per reparació de fuita en un import aproximat de 185€.

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-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 arbitral, la reclamada, en data (...), va efectuar la comprovació del comptador de la reclamant, sent el resultat que aquest registra un 5% en més el volum d'aigua que circula, rectificant la factura objecte de reclamació d'acord amb el percentatge d'error registrat al comptador, tal i com indica el reglament del Servei. Així la factura de data final (...) es modifica d'un consum de 154 m³ i 1.121,03€ a 146 m³ i un import de 1.054,07€.

A la vista de l'historial de consum aportat per la part reclamada, és evident que a la factura de data final (...), a banda del 5% d'excés que ja ha estat corregit per la reclamada, el consum ha estat notablement més elevat (154 m³/146 m³) en relació als 0 m³ de les altres factures i, per tant, es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua.

Tal i com la pròpia part reclamada reconeix en els seus escrits d'al·legacions, és evident que s'ha tractat d'un excés de consum no atribuïble a negligència del receptor del servei i, per tant, en virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació, tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuga, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Per altra banda, la reclamada, que també reconeix que l'error del comptador no justifica l'excés de consum reflectit a la factura objecte de

controvèrsia, proposa aplicar la bonificació per fuita, emetent una factura substitutiva de 185€.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatives en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura substitutiva de data final (...) d'import 1.054,07, i emetrà una substitutiva, aplicant un consum de 0 m³, i d'import total 30,98€, entenent aquest consum ponderat a la vista de l'historial de consum i l'actual de la reclamada.

Si la factura inicial ha estat pagada per la reclamant, la reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti al seu favor per transferència bancària.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura de data final (...), d'import 1.054,07, i emetrà una substitutiva, aplicant un consum de 0 m³, i d'import total 30,98€, entenent aquest consum ponderat a la vista de l'historial de consum i l'actual de la reclamada.

Si la factura inicial ha estat pagada per la reclamant, la part reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti al seu favor, per transferència bancària, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

LAUDE 66/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no està d'acord amb el consum excessiu facturat per la reclamada atès que el comptador estava espatllat i sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual del període (...), l'abonament de la factura del lampista de 130,68€ més els 22,30€ de la verificació oficial i la quantitat de 1500€ en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada considera correcta la facturació emesa i proposa aplicar la bonificació per fuita a les factures objecte de reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que a partir de (...) la reclamada li va facturar uns imports excessius en relació al seu consum habitual i que va fer la verificació oficial del comptador resultant que estava espatllat.

Sol·licita la refacturació del període de (...) aplicant el seu consum habitual, que la reclamada li aboní la factura del lampista que va revisar la instal·lació i va constatar que el comptador no funcionava correctament de 130,68€ més els 22,30€ de la verificació oficial i la quantitat de 1500€ en concepte de danys i perjudicis.

La part reclamada, en escrits de dates (...), al·lega que l'1 d'agost de 2023 va realitzar una inspecció al subministrament per esbrinar la possible causa de l'excés de consum reflectit a les lectures per telemesura de la reclamant, i que el seu personal no va detectar cap incidència significativa i per tant ho va donar per correcte.

Informa la reclamada que en data (...) la reclamant reconeix una fuga a la cisterna al mes de (...) ja reparada i li expliquen el procediment per poder bonificar la factura per fuga no negligent.

La reclamada exposa que el (...) rep un nou contacte de la reclamant per excés de consum a la factura indicant que a l'agost el local està tancat i per aquest motiu es programa una comprovació del comptador en data (...), sent el resultat que registra correctament el consum d'aigua. Aportant la reclamant la factura de reparació de la fuga, es procedeix a bonificar la factura de data final (...) de 370 m³ amb import 1.237,62€, pendent de pagament, amb una substitutiva de 186 m³ d'import 643,55€.

Davant la sol·licitud de la reclamant de verificació oficial del comptador, aquest es retira el (...) i el resultat indica que l'equip està aturat. La reclamada informa que, tot i que el Reglament del Servei permet recuperar el consum no facturat, com a atenció comercial es dona per correcta la facturació emesa i exposa que l'excés de consum per la fuga ha pogut originar l'avaría del comptador.

Proposa la reclamada aplicar també la bonificació per fuga a la factura de data final (...) de 70 m³ i substituir-la una de 34 m³ amb import aproximat de 153€ i poder fraccionar el pagament de l'import total de les factures pendents.

La part reclamant, en data (...) manifesta que la subministradora li ha facturat en tres factures consecutives 10,67€ en concepte de "despeses gestió de cobraments" estant pendent aquesta reclamació i que de la factura de 84,78€ li van treure aquest import i li varen cobrar 74,11€.

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 10.30 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 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, a la vista de l'historial de consum aportat per la part reclamada, és evident que a les factures de data final (...), el consum ha estat notablement més elevat (370 i 70 m³) i per tant es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua. En relació a aquestes factures, la reclamada aplica la bonificació per fuita a la de data final (...), emetent una substitutiva de 186 m³ i 643,55€ i proposa aplicar també aquesta bonificació a la de data final (...) quedant en 34 m³ i 153€.

Tal i com la pròpia part reclamada reconeix en els seus escrits d'al·legacions, és evident que s'ha tractat d'un excés de consum no atribuïble a negligència del receptor del servei i, per tant, en virtut del Reglament del Servei Metropolità

del Cicle Integral de l'Aigua, procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació, tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuita, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatives en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar en part aquest punt de la reclamació en el sentit que la part reclamada anul·larà les factures de data final (...), i emetrà unes substitutives, de 150€ cadascuna, entenent aquest consum ponderat a la vista del consum de la reclamant del mateix període de l'any anterior.

En relació a l'estat de l'equip de mesura, la reclamada va efectuar, a conseqüència de l'excés de consum detectat, una inspecció del subministrament en data (...) i una nova comprovació del comptador de la reclamant, a petició d'aquesta, en data (...), sent el resultat en les dues ocasions que aquest registrava correctament el volum d'aigua que circula. Entenem que la reclamada hauria d'haver pogut comprovar en aquestes inspeccions que hi havia un problema susceptible d'afectar al funcionament del comptador, donant compliment a una de les obligacions que el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua estableix per a l'entitat subministradora, consistent en informar als receptors del servei de les possibles anomalies en el subministrament o els consums.

No va ser fins que la reclamada va contractar a un professional que es va detectar el funcionament irregular de l'equip de mesura, confirmat amb posterioritat per la verificació oficial del comptador, i pels consums i imports de les factures després de la substitució d'aquest al mes de (...).

Per aquest motiu, estimem la petició de la reclamant respecte a que se li aboní la factura del professional que va realitzar la revisió de la instal·lació detectant el mal funcionament del comptador per import de 130,36€ i els 22,30€ de la verificació oficial del comptador.

Respecte a la indemnització de 1.500€ sol·licitada pels danys i perjudicis patits, la part reclamant no especifica ni aporta cap justificant o documentació que sostingui la seva pretensió, ni tan sols cap explicació dels perjudicis concrets que ha sofert i, per aquest motiu, aquest òrgan arbitral no té prou elements probatoris per pronunciar-se al respecte.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, anul·larà les factures de data final (...), i emetrà unes substitutives, de 150€ cadascuna, entenent aquest consum ponderat a la vista del consum del subministrament i abonarà a la reclamant els imports de 130,36€ i 22,30€.

LAUDE 86/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant en escrit de reclamació, de data (...), manifesta que el dia 1(...), va rebre una notificació per consum excessiu. Va trucar a la empresa reclamada, que l'indica que tanqui les claus generals de l'aigua i faci fotografia del comptador. Al dia següent van venir a verificar el comptador i l'indiquen que no hi ha cap fuga, ni cap anomalia.

Reclama que es faci una verificació del motiu de l'excés de consum i retorn dels imports abonats.

La part reclamada, en escrits de data (...), indiquen que (...) figura com a titular del contracte de referència des del (...), i que aquest subministrament disposa des del període febrer-abril d'enguanys de tecnologia MDM-Telemesura

En data (...) la reclamant contacta amb el servei d'Atenció al Client per manifestar la seva disconformitat amb l'excés reflectit en la darrera factura. Un cop fetes les comprovacions pertinents, informen del procediment per realitzar una sèrie de proves per descartar inversió o fuga. Durant el transcurs del mateix dia, la (...) els informa que ha dut a terme les proves abans esmentades i que ha donat positiu en inversió i fuga. Amb relació al punt anterior, es gestiona una reclamació per esbrinar les possibles causes. En data (...) es fa una inspecció i es confirma que no existeix cap inversió o fuga, ni anomalia al respecte.

En data (...), donen resposta a la reclamant indicant de les actuacions i comunicant la no existència de cap inversió ni anomalia la seva

instal·lació, i l'informen que el Reglament del Servei disposa que; “*És responsabilitat del receptor del servei la conservació i la reparació de les avaries en les instal·lacions generals i particulars, ...*”.

D'altra banda manifesten que l'històric de consum no reflecteix cap excés ni salt de consum, sinó una regularitat lineal amb relació als seus hàbits de consum. En data (...), es va procedir a gestionar una nova comprovació de comptador, donant com a resultat que aquest funciona correctament.

Per tot l'exposat consideren correctes les actuacions, així com la facturació emesa, donat que reflecteix el consum real de la reclamant, un cop s'ha confirmat que no existeix cap incidència a la seva instal·lació i que el comptador, un cop realitzada la comprovació, funciona correctament. Per finalitzar volen informar que, actualment, consta pendent de pagament les factures de data final (...) d'import 180,76€ i (...) d'import 170,02€.

La part reclamada en escrit de data (...), es ratifica en es seves manifestacions anteriors. Es dona trasllat del mateix a la part reclamant en data (...).

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

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant indica que va rebre una carta de la part reclamada on l'informaven que hi havia un excés de consum i en aquell moment va avisar a la part reclamada perquè anés a revisar la instal·lació. Afegeix que viuen cinc persones al domicili i que van pagar tots els rebuts encara que els imports li semblaven elevats.

La part reclamada exposa que el comptador funciona bé i considera normal, inclús responsable, el consum vivint cinc persones al domicili. Recomana que sol·licitin una bonificació a l'Agència Catalana de l'Aigua, ja que si són més de tres persones empadronades al domicili es poden beneficiar de la bonificació per trams.

La part reclamant té dubtes de com actuar amb la notificació d'excés de consum rebuda.

La part reclamada comenta que la primera factura va ser al (...) per pocs dies, i que va ser a la següent factura, que ja incloïa el consum de 60 dies, on s'informava d'un excés de consum, perquè el sistema fa la comparativa amb l'anterior.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 10.40 hores, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

V. En les presents actuacions arbitrals consta acreditat que els consums facturats són lineals, sense que s'apreciï per part d'aquest òrgan arbitral imports molt superiors a l'històric de consums habituals al punt de subministrament.

Ambdues parts, han realitzar les gestions adients per tal de resoldre la present reclamació. En l'acte de la vista, la part reclamant indica que va rebre una carta on l'informaven que hi havia un excés de consum i que va ser arran d'aquest avís que va dubtar dels consums facturats.

D'acord amb l'explicació donada per la part reclamada, aquest avís és va emetre de forma automàtica pel sistema en detectar un salt de consum entre la primera factura del mes de (...), amb un consum de pocs dies, i la següent, que ja incloïa el consum de 60 dies, tot i que, els consums eren els habituals, com s'ha pogut confirmar amb lectures posteriors.

Consta a les actuacions que la reclamada ha realitzat en diverses ocasions verificació del comptador, i indica que funciona bé i considera normal, inclús responsable, el consum d'aigua de les persones que conviuen al domicili.

Així mateix, en aquest sentit, la reclamada recomana a la reclamant que sol·liciti la bonificació a l'Agència Catalana de l'Aigua, trucant al 012, ja que si són més de tres persones empadronades al domicili es poden beneficiar de la bonificació per trams, i reduir l'import de les factures.

Per tot l'exposat, aquest col·legi no aprecia que hi hagi excés de consum, ambdues parts han realitzat les gestions de forma correcta, sense que s'hi hagi detectat cap

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment en relació als fets i fona-



ments exposats en les alegacions formulades i la documentació presentada que obra a l'expedient, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

ALLOTJAMENT TURÍSTIC

LAUDE 77/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no va tenir accés a l'apartament que havia llogat amb la reclamada des de les 00.00 fins les 10.00h de la última nit d'estada i sol·licita la devolució de l'import íntegre de la reserva de 388,84€. La part reclamada exposa que es va tractar d'un error tècnic de la clau electrònica, demana disculpes i considera ponderat indemnitzar amb la devolució del cost de les dues últimes nits d'estada.

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 havia fet una reserva per a un apartament i que no va poder entrar durant tota la nit, en concret de les 00.00 fins les 10h quan, finalment, una persona de la reclamada els va obrir.

Indica el reclamant que va demanar el full de reclamacions i que no els hi varen donar al·legant que els retornarien l'import total de la reserva 388,84€. Quan van rebre l'abonament era només de 174€ i varen demanar de nou el full de reclamacions oficial sense èxit manifestant la reclamada que només es podia demanar en persona i al moment de produir-se l'incident.

El reclamant exposa que la part reclamada al·lega que només varen estar sense accés de 5am a 7am, el que no és correcte i aporta documents justificatius de trucades, acta policial etc, que ho desmenteixen. Sol·licita la devolució del total import de la reserva, quedant pendent d'abonament la quantitat de 214,24€.

La part reclamada, en escrit de data 4 de juny de 2024, manifesta que el reclamant es va allotjar a l'apartament del 6 al 10 de març i que va ser el dia 10 a les 5:14 quan va fer la comunicació tot i que fins a les 7:00 no varen poder donar resposta.

Exposa la reclamada que a les 8:47am van poder accedir a l'apartament i que aquest retard es va ocasionar per un error a l'aplicació que bloqueja la clau a les 00.00 del dia de sortida si no s'ha enregistrat l'hora de checkout.

Informa la reclamada que l'aplicació dona aquesta informació, però que el reclamant no ho va veure quan va activar la clau. Tot i així, la reclamada assumeix la seva responsabilitat per no haver notificat aquest punt de forma més enèrgica i va permetre al reclamant estar a l'apartament fins l'hora que volgués (va estar fins les 16:00h.) i van notificar que els compensarien amb l'import de dues nits d'estada a través de Booking.com que és qui gestiona els cobraments de reserva i va fer la devolució.

La reclamada manifesta que el reclamant no va demanar el full de reclamacions en aquell moment, que senten l'inconvenient causat i que considera adequada la compensació atorgada ja que el reclamant va poder utilitzar les instal·lacions sense problema durant els tres dies anteriors. Puntualitza que el problema es va presentar a les 5am i que s'hagués solucionat immediatament si s'hagués comunicat a les 00.00 hores.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclama-



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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant manifesta que no va poder accedir a l'apartament arrendat a la reclamada des de les 00.00 del dia (...) fins a les 10h del matí i aporta captura de pantalla de les trucades efectuades i denuncia efectuada a la Policia Nacional signada a les 7.45h del mateix dia 10. La reclamada al·lega que el problema d'accés es va comunicar a les 5.00h i no a les 00.00 i que a aquelles hores no es va poder atendre la trucada fins les 7.00h i a les 8.45h ja es podia accedir a l'apartament.

Exposa la reclamada que es va tractar d'un error tècnic de la clau electrònica, assumeix la seva responsabilitat, demana disculpes i indemnitza a la part reclamant amb la devolució de 187,05€ corresponents al cost de dues nits d'estada i el dia de sortida varen deixar llibertat d'horari al reclamant que va marxar a les 16h. (la sortida estava programada per a les 11h).

La part reclamant sol·licita el cost total de l'estada de quatre nits per import de 388,84€ al·legant que va ser el que varen acordar amb la reclamada al moment dels fets però no hi ha

constància d'aquest acord i la part reclamada nega la seva existència.

La denúncia policial aportada per la part reclamant prova, per les pròpies manifestacions del denunciant, que eren les 5:00 quan van constatar que no podien accedir a l'apartament (no a les 00.00 tal i com refereix tot i que la clau electrònica marquès aquesta hora) i també queda acreditat amb les trucades i missatges intercanviats entre les parts d'aquell dia.

No manifesta la part reclamant cap altre problema respecte les condicions de l'apartament ni respecte la resta del període d'estada, pel que cal deduir que va ser satisfactori a banda del problema objecte de controvèrsia.

La incidència patida per la part reclamant no justifica la resolució total del contracte per incompliment de la reclamada que s'estableix a l'article 1.124 del Codi Civil i la part reclamant tampoc aporta justificant d'altres imports en concepte de danys i perjudicis pels que sol·licita ser indemnitzada.

A la vista de tot l'anterior, és evident que aquest bloqueig d'entrada a l'apartament va suposar unes molèsties a la part reclamant de les que ha de ser compensada. No obstant, havent reconegut la part reclamada la seva responsabilitat per l'error tècnic de la clau electrònica, entenem ponderada la compensació econòmica ja efectuada al reclamant, que va poder estar més hores a l'apartament el dia de sortida i ha recuperat el cost de dues nits d'estada, és a dir, la meitat de l'import total de la reserva.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació, en el sentit que considerem ponderada la compensació que ja ha efectuat la part reclamada.

LAUDE 36/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar un servei per tal de reparar l'equip d'aire condicionat, i que en comptes d'arreglar l'avaría, va espatllar l'equip perquè va posar un desembussador i va cremar la màquina per dins traient un polsim blanc. Reclama una indemnització de 1.000 euros, poder canviar l'equip d'aire condicionat, el cost de la mà d'obra de la col·locació i devolució de l'import cobrat.

La part reclamada en escrit d'acceptació de l'arbitratge, de data (...), al·lega que es va atendre el servei per fuga de gas i obstrucció del circuit d'aigua. Es va reparar la fuga i es va carregar el refrigerant, i que va proposar desobstruir el circuit amb aigua calenta però que la part reclamant no va voler. Va tornar un altre dia amb un producte desembussador, i en cap moment va fer el que surt a la foto en presència seva. Malgrat tot manifesta que l'equip d'aire condicionat funciona perfectament, que els danys no perjudiquen el funcionament ni l'estètica ja que es troben tapats, i que és un equip de més de 15 o 20 anys. Que es va oferir a canviar l'equip per un de nou sense cost, proposta que no va ser acceptada.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data (...) en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la reparació d'una avaría en l'equip d'aire condicionat del seu domicili.

La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud la factura del servei contractat, fotografia i escrit

amb l'explicació dels fets, en el que exposa que va trucar un tècnic perquè la màquina de clima perdía aigua. Quan li van preguntar que els podria costar, els va comentar que sense veure'l no ho podia dir. Van quedar el (...), es va presentar sense eines i només amb l'ampolla de càrrega de gas. Al revisar l'aparell els va dir que era falta de gas, i que ja l'havia arreglat. Els va comentar que possessin el desembussador ells mateixos per solucionar-ho, perquè ell no en portava.

Els va cobrar 250 euros en metàl·lic, sense emetre factura. El van tornar a trucar perquè seguia perdent aigua, i que amb el que havia cobrat consideraven lògic que fos ell qui havia de posar desembussador.

Va venir amb un producte químic que va haver de barrejar i el va posar a la màquina dient que era el primer cop que el feia servir però que era molt bo. Els va comentar que encenguessin la màquina en 24 hores perquè podia explotar, també els va preguntar si tenien assegurança del pis. Amb posterioritat, van veure que l'aparell s'havia cremat en la part interna quedant malmès.

Quan li van exposar i reclamar els danys soferts, els va trucar per oferir 300 euros o canviar l'equip d'aire condicionat, i que no van acceptar perquè no se'n refien i volen canviar la màquina però no amb ell motiu pel qual demanen una indemnització per poder canviar l'aparell amb l'instal·lador que vulguin.

La part reclamada en el seu correu electrònic de data (...), indica que ofereix 300 euros d'indemnització ja que la màquina funciona correctament, que té més de 15 anys i que quan hi va anar li faltava gas, i al·lega que ha llegit la carta on el reclamant menteix, com per exemple dir-li que per posar un desembussador pot explotar la màquina. Li va dir que no encengués l'aparell per tal que el producte fes efecte i quan va sortir

del domicili l'equip d'aire condicionat estava en perfectes condicions. Manifesta que creu que el dany el van fer expressament ells per poder presentar la reclamació, i que la màquina funciona correctament, donat que el que té no afecta al funcionament tampoc estèticament perquè va una tapa a sobre i no és veu res, però que tot i així fa l'ofertament de 300 euros per una màquina de més de 15 anys.

La part reclamant reitera el seu desacord en el correu electrònic de data (...) i al·lega que la part reclamada es contradia i no diu la veritat.

La part reclamada en escrit de contestació a la sol·licitud de mediació de data (...), fa un nou ofertament de 350 euros en concepte d'indemnització i en el mateix sentit, en escrit de data (...) de contestació a la sol·licitud d'arbitratge, al·lega que es va atendre el servei, per fuga de gas i obstrucció del circuit d'aigua, que es va reparar la fuga i es va carregar el refrigerant. Va tornar un altre dia amb un producte desembussador, i en cap moment va fer el que surt a la fotografia aportada. Manifesta que malgrat tot, l'equip d'aire condicionat funciona, que és un equip de més de 20 anys, i que els danys no perjudiquen el funcionament ni l'estètica. No obstant, es va oferir a canviar l'equip per un de nou sense cost, però no ho van acceptar.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), als 11.00 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència s'ha celebrat en la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, assistint ambdues parts.

L'Òrgan Arbitral pregunta a la part reclamant si funciona l'aparell d'aire condicionat, responent que sí funciona.

La part reclamada exposa que el líquid ho ha posat més vegades i no ha tingut problemes, que la part corroïda només es veu quan s'obre l'aparell i es treuen els filtres, i no afecta al funcionament ni a l'estètica. Afegeix que va oferir a la part reclamant instal·lar un aparell nou però que no van acceptar l'ofertament.

La part reclamant manifesta que no té confiança en que ho instal·li bé i reitera la seva petició inicial de 1.000 euros.

Davant la pregunta de l'Òrgan Arbitral de si l'aparell té més de 15 anys, la part reclamant respon que sí.

La part reclamada considera que tal com estava l'aparell, no es podia desembussar d'altra manera que no fos amb el líquid.

La part reclamant exposa que ha desembussat ella mateixa la màquina.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 12.20 hores, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

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



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

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

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

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

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

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

VI. Els articles 68 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'apravà el text refós de la Llei general para la defensa de consumidors i usuaris regulen el dret de desistiment

VII. L'origen de la controvèrsia és centra en la disconformitat del reclamant amb l'actuació de la reclamada, per considerar que li va prestar un servei de reparació defectuós i va fer malbé l'aparell d'aire condicionat. Ha quedat acreditat que la reclamada va oferir substituir al seu càrrec l'aparell per un de nou i del cost de la instal·lació. El reclamant, però, ha perdut la confiança en la part reclamada i vol efectuar la instal·lació amb una altre empresa de la seva confiança.

En l'acte de la vista a la pregunta de l'òrgan arbitral si hi havia alguna manera diferent de reparar la fuga, la part reclamada manifesta que no era possible per la dificultat d'accés.

En relació a aquesta manifestació, entén aquest col·legi que si és va poder introduir un líquid amb certa densitat, com ho és un de caràcter desembussador, també s'hauria pogut introduir un cable d'acer desembussador o aigua calenta, que no haurien provocat danys reclamats.

D'acord amb les manifestacions de les parts, i havent estat informat l'òrgan arbitral, que l'aparell ha deixat de funcionar, s'aprecia que hi haguéu negligència en la prestació del servei, tant per l'actuació inicial de càrrega de gas malgrat ser una avaria per pèrdua d'aigua, com per haver fet servir un producte que va provocar un danys en l'aparell.

VIII. De conformitat amb l'article 6 del Real Decret 58/1988, de 29 de gener, sobre protecció

dels drets del consumidor al servei de reparació d'aparells d'ús domèstic, totes les reparacions estan garantides per un període mínim de tres mesos, i no es podrà reclamar nova reparació quan l'avaria es produeixi com a conseqüència d'un ús inadequat de l'aparell, o per causes de força major, circumstància aquesta que haurà de ser provada pel servei d'assistència tècnica, fet que no ha estat provat en aquest cas per la part reclamada.

Així mateix si durant el període de garantia de la reparació, es produeix una nova avaria i no hi ha acord entre el servei d'assistència tècnica i l'usuari respecte de si la deficiència està coberta per la garantia prestada, l'usuari podrà optar entre utilitzar els serveis del servei d'assistència tècnica garant o els d'altres diferents, perquè la deficiència sigui esmenada.

En aquest sentit, la part reclamant es reitera en la voluntat d'efectuar la compra i instal·lació amb una altre empresa de la seva confiança, sol·licitant una indemnització per la prestació negligent del servei, valorada en una quantitat total de 1.000 euros en compensació pels danys soferts, que l'òrgan arbitral considera ajustada, per tal de poder comprar un nou aparell i efectuar-ne la seva instal·lació.

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 sol·licitud presentada per la part reclamant, en el sentit que la reclamada li abonarà mitjançant transferència bancària, en el compte que designi el reclamant, l'import de 1.000€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 1.000€ en el termini dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibre d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.

LAUDO 72/2024

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

HECHOS Y ALEGACIONES

El reclamante en escrito de reclamación expone que, en fecha (...), compró un televisor en la página web de (...) y el (...) lo recibió. Cuando lo instaló la imagen del televisor no se veía bien y observó que el embalaje de cartón tenía un golpe de unos 12 centímetros en la parte de abajo pero que no lo vio cuando lo recibió. Ni el televisor ni el embalaje interior están dañados. El (...) envió un correo explicando el problema y añadiendo fotografías. Como no sabía si se lo podían cambiar, ejerció el derecho de desistimiento el (...), dentro del plazo legal.

El (...) recibió contestación de la parte reclamada diciendo que el problema se debía a un golpe y que si tenía algún daño debería haber informado en un período de 24 horas. Como el producto está dañado no puede ejercer el derecho de desistimiento y que no pueden atender la solicitud.

El reclamante no tiene claro que el golpe se haya hecho en el transporte porque no se ve ningún daño en las envolturas, ni en el televisor externamente.

Solicita el reembolso del importe del televisor 419 euros o la reparación.

La empresa reclamada, en alegaciones de fecha (...), expone que en fecha (...), el (...) compró un televisor (...) por un valor total de 419 euros, a través de la página web de (...). El pedido fue entregado correctamente el (...), y que el (...), el (...) solicitó ejercer su derecho de desistimiento, y se le pidió fotografías del producto para

verificar su estado. El (...), el (...) envió fotografías que mostraban un golpe significativo en la pantalla, lo que impedía su funcionamiento. La parte reclamada le comunicó que el derecho de desistimiento era improcedente debido al daño que no había sido comunicado en el formulario de desistimiento. El (...), el (...) presentó una reclamación a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, alegando que recibió el televisor dañado. (...) respondió el (...), recordando que el plazo para reportar daños es de 24 horas desde la entrega, según el albarán y las condiciones de venta.

El embalaje del televisor entregado al (...) no sufrió daños durante el transporte, confirmando que el producto llegó en perfecto estado. En un correo del 24 de octubre, el (...) sugirió que la fisura en la pantalla podría haber sido causada por un golpe durante la instalación o por un agente externo después de la entrega. Se destaca que la instalación de un televisor requiere cuidado para evitar daños. Además, se menciona que (...) tiene un proceso de monitoreo para asegurar que los productos salgan intactos de fábrica. Por lo tanto, la reclamada concluye que los daños no fueron causados por el transporte, sino que ocurrieron después de la entrega.

Según condiciones de venta, el cliente debe inspeccionar el producto en el momento de la entrega y comunicar cualquier daño en un plazo de 24 horas. En el albarán de entrega, el (...) no comunicó ninguna incidencia. Sin embargo, once días después, notificó que el televisor tenía un impacto en el panel. A pesar de que el (...) alegó que el daño existía al momento de la entrega, las fotografías muestran un daño incompatible con el funcionamiento del televisor.

El (...) no utilizó la garantía legal del producto, sino que intentó ejercer el derecho de desistimiento, a pesar de que el producto no estaba en condiciones adecuadas para su devolución.

En sus reclamaciones, también expresó dudas sobre si el daño ocurrió durante el transporte, ya que no había daños visibles en el embalaje. Las contradicciones en sus declaraciones y la falta de notificación oportuna refuerzan la posición de (...) de que el daño no les es atribuible. Por lo que, (...) considera improcedente la reclamación del (...) y niega cualquier responsabilidad.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el (...), a las 10.10 horas, y se citaron ambas partes, 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 podrían presentar las alegaciones y pruebas que 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, compareciendo la parte reclamante de forma presencial y la parte reclamada, mediante videoconferencia.

La presidenta del órgano arbitral hace referencia al cambio en la presidencia del colegio arbitral notificado el día anterior, del que ambas partes no manifiestan ningún inconveniente.

La presidenta del órgano arbitral hace referencia a los puntos esenciales de la controversia.

La parte reclamante comenta que ejerció el derecho de desistimiento, no la garantía. Añade que envió un correo a la parte reclamada preguntando qué tenía que hacer, del que no recibió respuesta.

La parte reclamada se reitera en sus alegaciones, ya que quedan excluidos de la garantía le-

gal los daños producidos por agentes externos. Comenta que cuando se hace uso de la garantía, hacen un presupuesto, recogen el producto y lo reparan.

Ante la pregunta del órgano arbitral sobre el período transcurrido entre el día de recepción del televisor y el día de instalación, la parte reclamante responde que el televisor era para una segunda residencia.

El órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si ofrecen servicio de instalación y si con este servicio se garantiza el buen estado del producto. La parte reclamada responde que sí lo ofrecen y que además es recomendable en productos de gran tamaño. Añade que el instalador realiza fotografías al desembalar y cuando está instalado para confirmar el correcto funcionamiento. Asimismo, el consumidor al recibir el producto dispone de 24 horas para notificar cualquier incidencia, enviando fotos que garanticen el mal estado del pedido recibido.

El órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si era un producto outlet, a lo que responde que no, y añade que junto con el pedido hay instrucciones de cómo desembalar e instalar el producto.

Ante la pregunta del órgano arbitral a la parte reclamante de cómo transportó el televisor a la segunda residencia, responde que en el mismo embalaje que le llegó.

La parte reclamada indica que de esta manera se realizó doble transporte, y que la empresa transportista encargada de hacer la entrega acredita que el producto fue entregado correctamente.

Este órgano Arbitral, da por finalizado el acto de la audiencia a las 10:40 horas, considerando los hechos detallados, las alegaciones formula-



das y las pruebas aportadas por las partes, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I. Los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y deben proteger con procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos.

II. En fecha 24 de julio de 2024, en el BOE núm.178 se publica el "Real decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo", en vigor desde del día 13 de agosto de 2024

De acuerdo con su disposición transitoria única, donde se regulan los procedimientos arbitrales y de adhesión al sistema arbitral de consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto, se establece que las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente a la fecha de la presentación mencionada.

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

IV. Las normas jurídicas deben 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 deben ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas,

debiéndose ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de forma exclusiva en la equidad.

V. Los derechos deberán ejercerse con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que debe informar a 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.

VI. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo que 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 forma que permita al Órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal deberá 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 ponderación en la valoración de las pruebas.

VII. En las presentes actuaciones arbitrales, vistas las alegaciones y documentación aportada por las partes, resulta acreditado que el producto presenta un defecto o daño, y que la reclamación, tras haber sido denegado por haberse considerado improcedente el derecho de desistimiento, versa sobre si el defecto o el daño que presenta el televisor existía antes de la entrega o se produjo con posterioridad.

VIII. Es de aplicación 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, y, en particular, los arts. 114 y siguientes. El art. 117.1 señala que *“El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede”*

En el mismo sentido, a tenor del art.120 del Real Decreto del Texto refundido para la defensa de los consumidores y usuarios, y otras leyes complementarias, que regula el plazo para la manifestación de la falta de conformidad, en el caso del contrato de compraventa de bienes, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes.

No es un hecho controvertido por las partes, que el producto fue entregado el (...), y que el daño o defecto fue puesto de manifiesto el día (...) (11 días después de la entrega), durante el ejercicio del derecho de desistimiento, y por tanto dentro del periodo de garantía legalmente establecido.

IX. La reclamada, indica en escrito de alegaciones de fecha (...), que *“la cuestión aquí es que el (...) no insta una reclamación al uso acogiendo a la garantía legal del producto, si no que ejerce el derecho de desistimiento con conocimiento de que el producto está dañado con la intención de sufragar su coste y ac-*

giéndose a la figura del desistimiento prevista por la normativa legal vigente como palanca para devolver el producto que ha dañado, y conseguir deliberada y consecuentemente, el reembolso íntegro del importe abonado. En cualquier caso, de haber hecho uso de la garantía legal del producto, esta refleja una serie de exclusiones como son los daños en el producto causados por agentes externos (como es el caso que nos ocupa).”

Si bien, tras haber sido denegado por improcedente el derecho de desistimiento, sin entrar este órgano arbitral a valorar las intenciones de la parte reclamante, la cuestión versa sobre el defecto que presenta el televisor y que no es compatible con el correcto funcionamiento del equipo, por cuanto es evidente que es de tal magnitud que afecta al panel, un elemento esencial del televisor.

X. Este órgano arbitral, tras las alegaciones vertidas en el acto de la vista, entiende que el problema fundamental que se plantea a propósito de esta la falta de conformidad es el relativo a su prueba, dado que la conformidad se relaciona con la entrega de un bien conforme.

En este sentido, a tenor del artículo 121.1, del RDL 1/2007, *“salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien .../..., ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad”*

El legislador establece una presunción *“iuris tantum”* de responsabilidad por la falta de conformidad, en el plazo de dos años desde la entrega (análoga a la previsión de vicios ocultos del art. 1490 CC), que afecta únicamente a la carga de la prueba: se presume que las faltas



de conformidad manifestadas durante los dos primeros años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando se entregó el bien. Se trata de una presunción legal favorable al comprador que admite prueba en contrario, correspondiendo al vendedor acreditar los hechos imputativos o extintivos de los derechos del consumidor.

Dicha presunción hace recaer la carga de la prueba sobre la parte reclamada, la vendedora, que a tal efecto, aporta albarán de entrega del transportista, probando que la entrega se realizó correctamente, extremo este que no está en entredicho, sin embargo, en relación con el defecto o daño en origen, alega que todos los productos tienen un “proceso de monitoreo para asegurar que salgan intactos de fábrica”, no obstante, no aporta documental al respecto, o cualquier otra prueba en el acto de la vista.

XI. Es de aplicación también, el artículo 123-6.2 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña en relación con la conformidad de los bienes y servicios, que establece que las personas consumidoras tienen derecho a ser informadas de los derechos que les corresponden como adquirentes de bienes o servicios, especialmente en cuanto a la conformidad y garantía de los bienes de naturaleza duradera.

En este sentido, la reclamada en escritos de alegaciones, de fecha (...) y (...), informa que según condiciones generales de venta publicadas en su página web, y que constan en el albarán de entrega; “*el plazo para notificar averías o daños que presenten los productos, es de máximo 24 horas desde la fecha de entrega que firma el cliente cuando recibe la mercancía, y que es en base a lo anteriormente indicado, la reclamada, concluye que no procede la devolución del importe o reparación del producto.*”

Y que LGEES dispone entre sus condiciones generales de venta, en su punto 6.2) en sede de “*Entrega del/de los Productos comprados*”; apartado c, cuya aceptación es necesaria previa a la formalización de la misma, y en virtud de la cual se establece la siguiente provisión:

“*c) En el momento de la recepción del pedido, el Cliente deberá firmar el albarán de entrega. Antes de la recepción de la mercancía y de la firma de conformidad que ha de entregarse al transportista, el Cliente debe revisar detenidamente que los embalajes y/o el Producto no tengan golpes que pudieran derivar en un desperfecto, rotura o mal funcionamiento de su Producto, así como su correcto empaquetamiento y precintado.*”

Si fuese el caso, será preciso, para evidenciar su prueba, que el Cliente rechace la entrega de la mercancía, siendo esta devuelta a través del transportista. Existe también la posibilidad de combinar la recepción de la mercancía con el reflejo de los potenciales daños del embalaje o precintado en el albarán o en el documento de firma la conformidad de la entrega con la notificación a LGEES en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de entrega.”

Se establece por la reclamada una condición de carácter temporal que no exige, ciertamente, la normativa aplicable para poder ejercer el derecho de garantía de conformidad, e impone al comprador/reclamante la obligación de inspeccionar el producto en el momento de la entrega y reportar cualquier daño en un plazo máximo de 24 horas.

En el presente caso, alega la reclamada que, en albarán de entrega, el (...) con el producto y su embalaje en el momento de la entrega, y tampoco lo hizo pasadas las 24 horas.

La incidencia fue detectada por el reclamante pasados 11 días, y en correo electrónico, enviado a la reclamada, de fecha (...), manifiesta que *“Cuando recibió el paquete no me fijé que hubiera ningún daño en la caja. Solo me he dado cuenta después de haber montado el televisor. Ni el porexpan interior, ni los envoltorios, ni el exterior del televisor están dañados. Yo no sé si es un golpe del transporte o anterior. En cualquier caso. Que es lo que tengo que hacer?”*.

En relación a la última cuestión que se plantea en el correo, no consta acreditado que la reclamada informara al reclamante de los derechos que les asisten en relación con el daño detectado en el producto, especialmente y en particular sobre la conformidad y garantía del mismo. Esta información, si fue manifestada en el acto de la audiencia por la representante de la reclamada, indicando que, vistas las fotografías aportadas, los daños producidos quedarían excluidos de la garantía legal, y comenta que cuando se hace uso de la garantía en estas circunstancias, se hace un presupuesto, se recoge el producto y se repara.

En considerando cuarto de la exposición de hechos del escrito de alegaciones de la reclamada, de fecha (...), en que se aporta captura del correo electrónico mencionado, señala que de *“Lo anterior no viene sino a recalcar los argumentos defendidos por esta parte de que el Producto se entregó en perfecto estado, pudiendo deberse la fisura que se presenta en las fotografías aportadas por el (...) a algún golpe efectuado por el (...) o un tercero”*, sin embargo, entiende el órgano arbitral que lo que viene a confirmar, es que la entrega se ejecutó de forma correcta, no si el producto entregado era conforme.

La reclamada, desplaza así la carga probatoria a la parte reclamante, que debe acreditar, probar

y demostrar un hecho negativo, un hecho que no ha ocurrido para poder defender sus derechos y pretensiones, debiendo demostrar que no ha realizado un golpe o una mala instalación del producto.

En este sentido, el art. 123 del RDL 1/2007, establece la presunción de preexistencia de la falta de conformidad intentado precisamente el legislador suavizar la dificultad que supondría para el consumidor demostrar la falta de conformidad.

XI. Por lo expuesto, queda probado que la entrega de realizó de forma correcta, pero no que el producto fuera conforme, y que la reclamada no llevo a cabo las gestiones adecuadas, ni informó tras la desestimación por improcedencia del ejercicio de desistimiento, de las posibles vías de solución.

Entiende este órgano arbitral que, existe en la compraventa, una responsabilidad por parte del vendedor de entregar los bienes o productos y que estos sean conformes con el contrato, a responder ante una posible falta de conformidad que implica un deber de información en relación con el ejercicio de los derechos que asisten al comprador en el ejercicio de la garantía de conformidad.

Este órgano arbitral, valora objetivamente imposible o desproporcionada la reparación del televisor -artículo 118 del Real decreto legislativo 1/2007- por lo que atiende a la petición del reclamante que solicita de devolución del importe pagado por el televisor.

El Órgano arbitral, en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, y de las alegaciones presentadas que constan en las actuaciones, adopta, en equidad, a su buen juicio, la siguiente

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación en el sentido que la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad total y por todos los conceptos de 419 euros.

La parte reclamante deberá comunicar, en el plazo de los 5 días hábiles siguientes, en la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta bancaria en el órgano arbitral para que la parte reclamante proceda a la devolución de dicho importe.

La parte reclamada deberá proceder al ingreso de la citada cantidad de 419 euros en el plazo de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación del número de cuenta bancaria por parte del órgano arbitral.

LAUDE 75/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en full oficial de reclamacions que va comprar un escalfador d'aigua a la reclamada i amb vuit mesos d'ús presenta avaria en l'encesa electrònica. La botiga no es fa càrrec i la marca (...) tampoc.

Demana la seva reparació o canviar-lo per un de nou, i millor si és d'una altra marca. S'aporta factura de compra de data (...) i informe de comprovació de la instal·lació realitzada per l'empresa distribuïdora del subministrament del gas, (...), en el qual es fa constar, en l'apartat observacions, que falla l'encesa electrònica de l'escalfador, clau de pas tancada, bloquejada i precintada, es remet al SAT.

En escrit, de data (...), emès per l'empresa (...), instal·lador autoritzat, que arran de la visita del dia (...) a l'adreça (...), per comprovació del caudal i la pressió de l'escalfador, indiquen que la pressió de l'aigua de l'habitatge és la correcte i està en 4v.

En contestació a la sol·licitud d'arbitratge, la reclamada adjunta informe tècnic sobre l'escalfador d'aigua calenta (...), i s'informa que en la primera visita del tècnic al domicili, en data (...), s'aprecia que existeix un problema amb el caudal de les aixetes de la dutxa. En segona visita, de data (...), es fan proves en directe del funcionament de l'aparell (connectant aigua freda i traient aigua calenta de la instal·lació en un cubell) i confirmen que funciona correctament, amb un caudal de 6l/min. Així mateix fan constar que és un escalfador mecànic d'onze litres i que aquest deixa d'escalfar quan barreja l'aigua i no obre

l'encesa electrònica, per això arran de la queixa rebuda, informen al lampista que va contractar la clienta, i es proposa visita conjunta, però que no s'ha rebut resposta per part del lampista, que els va dir els trucaria.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre presidenta i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 12.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

V. En data 24 de juliol de 2024, al BOE núm.178, és publica el "Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum", en vigor des del dia 13 d'agost de 2024.

D'acord amb la seva disposició transitòria única, on és regulen els procediments arbitrals i d'adhesió al sistema arbitral de consum iniciats abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret, s'estableix que les sol·licituds d'arbitratges presentades en una Junta Arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prosseguiran la seva tramitació d'acord amb el que preveu la



normativa vigent a la data de la presentació esmentada.

VI. El dret de la consumidora l'és a la reparació o substitució del bé, a tenor de l'article 118 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, pel qual s'aprova el Text refós per a la defensa dels consumidors i usuaris, altres lleis complementaries, de conformitat a la aptitud habitual del bé moble lliurats. Els actes de consum han de tenir cobertura en conformitat amb les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors que estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari que obliguen al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responen davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

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

VI. En les presents actuacions arbitrals, la disconformitat de la reclamant amb l'actuació de la reclamada es deu en considerar que l'aparell venut no funciona correctament.

De l'anàlisi de la documentació aportada s'aprecia que la reclamada ha realitzat les actuacions necessàries per determinar si l'aparell presentava una avaria.

En aquest sentit, respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que la persona consumidora té dret a una atenció adequada, d'acord amb l'article 123-6.4 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació amb els articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris.

D'acord amb l'informe tècnic emès pel servei d'assistència tècnica de la marca, de data (...), s'informa que un cop fetes les comprovacions, l'aparell funciona correctament, i que es dona trasllat de la queixa al lampista, contractat per la reclamant, que va fer la instal·lació, tot proposant fer una visita conjunta. No obstant, indica que no s'ha realitzat perquè malgrat el lampista va exposar els trucaria per dur-la a terme.

VII. Aquest òrgan arbitral, entén que la manca de conformitat, es deu a una instal·lació deficient, però que aquest servei no ha estat realitzat per l'empresa reclamada, que sí ha informat i dut a terme les actuacions necessàries en el període de garantia legal, des de el lliurament de l'aparell per determinar la causa del funcionament incorrecte del mateix.

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 sol·licitud presentada per la part reclamant.

LAUDE 76/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal mòbil i que al poc temps la pantalla es quedava negra i el telèfon bloquejat. Exposa que ja l'ha portat dues vegades a reparar al servei tècnic i l'avaria persisteix. Sol·licita un terminal nou o la devolució de l'import de compra. La part reclamada manifesta que l'avaria es va ocasionar per mal ús del reclamant i que en tot cas el SAT ha de dictaminar que aquesta continua per procedir a la devolució del preu.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que va comprar un terminal a la reclamada en data (...) i que al poc temps la pantalla es posava negra i el telèfon es bloquejava i l'havia de reiniciar cada vegada per poder utilitzar-lo.

Exposa que va portar-lo al servei tècnic i que la primera vegada no van localitzar cap error i només el van actualitzar però com el problema continuava va tornar a portar-lo i va demanar fer fotografies del terminal per acreditar l'estat en què l'entregava al servei tècnic.

Indica el reclamant que, després de setmanes de reclamar per no tenir cap notícia, li van dir que el telèfon estava doblegat i que per reparar-lo havia d'acceptar un pressupost i es va negar atès que el terminal no es va entregar en aquest estat, sol·licitant la devolució immediata del telèfon. El terminal li van retornat doblegat i el carregador no podia connectar-se correctament.

Al·lega el reclamant que va posar una reclamació sol·licitant la devolució de l'import de compra i que la reclamada li demana que torni a portar el telèfon al servei tècnic però no accedeix ja que l'ha portat dues vegades sense que l'hagin reparat i a més l'han tornat en pitjors condicions de com estava.

La part reclamant sol·licita la devolució dels 180€ de compra o que li donin un nou terminal que funcioni correctament.

La part reclamada, en escrit de data (...), manifesta que el dispositiu del reclamant es va portar dues vegades al servei tècnic oficial (SAT) i aquest va emetre un pressupost de 72,18€ que va abonar la reclamada com a gest comercial ja que el SAT va determinar que l'avaria va ser ocasionada per un mal ús o torsió.

Informa la reclamada que, quan el reclamant va tornar a l'establiment en data (...) al·legant que tornava a fallar, li van dir que s'havia de portar de nou al SAT i que si el problema era el mateix d'inici li retornarien el valor pagat de 179€ però que el reclamant no va acceptar i, en les seves al·legacions, la reclamada manté aquest oferiment.

La part reclamant, en data (...) i (...)4 manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició aportant fotografies actuals del terminal amb el mateix problema que tenia en inici.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es



podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen

relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal mòbil a la reclamada el (...) i que, al poc temps, la pantalla es quedava en negre i el telèfon es quedava bloquejat havent de reiniciar-lo perquè funcionés amb normalitat. Aporta fotografies acreditatives de l'estat del terminal i de l'avaria descrita, que es reproduïen en el temps fins a la data.

La part reclamada no qüestiona que el terminal estigui dintre del període de garantia ni les afirmacions del reclamant sobre les dues vegades que el mòbil s'ha portat a reparar a través del servei tècnic.

El Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, en el seu Article 115 i següents, s'estableix que "el venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari productes que siguin conformes amb el contracte, i a respondre davant seu de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte" i que "els productes adquirits són conformes quan siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus" i quan "presentin la qualitat i prestacions habituals d'un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari fonamentalment pugui esperar, tenint en compte la naturalesa del producte...". En aquest cas, l'avaría que presenta el terminal, al poc temps d'haver-lo adquirit, i que persisteix tot i les reparacions, no és compatible amb la seva conformitat, de manera que sorgeix per a l'empresa reclamada l'obligació de solucionar la falta de conformitat.

En el cas objecte de reclamació, la part reclamada al·lega que va pagar el pressupost de reparació del SAT de 72,18€, com a deferència comercial, atès que aquest va determinar que l'avaría va ser ocasionada per mal ús però el cert és que l'avaría continua després d'aquesta reparació, com a l'inici, i el reclamant manifesta que la torsió que refereix el SAT no va ser causada per ell.

La pròpia part reclamada exposa a les seves al·legacions que, si el SAT diagnostica que l'avaría del terminal a la data és la mateixa que les dues anteriors vegades, procedirà a retornar el preu de compra a la part reclamant. Aquest extrem ja queda provat amb les fotografies aportades per la part reclamant, acreditant que l'avaría persisteix inclús després d'haver portat el telèfon dues ocasions al servei tècnic.

Davant d'un producte no conforme l'article 118 del Reial Decret Legislatiu 1/2007 atorga al consumidor el dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte. L'article 121 de la mateixa norma presumeix que les faltes de conformitat que es presentin en el termini dels dos anys posteriors a l'adquisició del producte són d'origen i que correspon, en aquest cas, al venedor la prova que el defecte és degut a una incorrecta manipulació per part del comprador. D'altra banda, a l'article 118 s'atorga al comprador la facultat d'optar entre la reparació o la substitució i l'article 119 i 119 ter la resolució del contracte de amb devolució de l'import de compra.

Per tot això, en equitat, cal estimar la pretensió de la part reclamant als efectes que es resol el contracte de compra del terminal i per tant la part reclamant entregarà el terminal a la reclamada i aquesta li retornarà l'import de compra.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que s'acorda la resolució del contracte de compra del terminal Xiaomi de data (...) i, en conseqüència, en el termini màxim de deu dies des de la notificació del present laude, la part reclamant entregarà el terminal a la reclamada i aquesta li retornarà el preu pagat per la compra.



LAUDO 11/2024

Vista la controversia planteada en el asunto mencionado, la parte reclamante manifiesta que antes de formalizar el contrato de prestación de servicios de enseñanza para preparar unas oposiciones de auxiliar administrativo del Estado, informó que tenía antecedentes penales pero que el asesor de la empresa reclamada le indicó que no había problema. Manifiesta que, durante la realización del curso, tuvo conocimiento que dicho requisito le impediría presentarse a los exámenes, hecho que expuso a la empresa reclamada. Tras varias comunicaciones no atendidas, la parte reclamada le ofrece como solución la posibilidad de realizar otros cursos, por lo que se realiza cambio de formación, abonando la diferencia. De acuerdo con estos hechos, la parte reclamante solicita la anulación del contrato y la devolución de todo lo que ha pagado.

La parte reclamada manifiesta que el día de la firma del contrato entregaron a la reclamante un impreso firmado por la misma donde se detallaban los servicios contratados, el temario de formación, y que los requisitos de la convocatoria deben cumplirse en el momento en que se convoquen las oposiciones. Que la reclamante ha seguido el curso con regularidad. Le ofrecieron la posibilidad de reorientar su formación, y que dicho ofrecimiento fue aceptado, con abono de la diferencia correspondiente, y que en ambas formaciones no se ejercitó correctamente el derecho de desistimiento correspondiente.

La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea a partir de los siguientes

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante presentó reclamación en fecha (...), en relación con una formación para

realizar un “Curso de Auxiliar Administrativo del Estado”, expone avisó que tenía antecedentes penales vigentes y el asesor, (...), le indicó que no pasaba nada. Pagó 600 euros, y después 280 euros por cambio de formación. Añade, así mismo, que ignoraban sus reiteradas peticiones, sin atender llamadas, ni correos electrónicos, como si el centro no existiera.

Solicita la devolución del importe de 880 euros pagados, y proceder a la devolución de los libros y a la baja del campus virtual. El reclamante pagó 150 euros en el momento de la formalización del contrato, en fecha (...), en concepto de matrícula del curso Auxiliar Administrativo del Estado, y fraccionó el resto en 6 cuotas de 75 euros, y con posterioridad, pagó 280 euros como matrícula del curso de Policía Local en el momento de la formalización del contrato de fecha (...).

La parte reclamada, en escrito de fecha (...), hace constar que desde que el alumno se matriculó, el día (...) en el Curso de Auxiliar Administrativo del Estado y el día (...) en el curso de Policía Local, les informó de los antecedentes penales, pero que se le comentó que cuando necesitaba tenerlos cancelados, era a fecha de inscripción en la convocatoria oficial, no a fecha de la matriculación. La empresa reclamada le ofrece dos años de estudio o para dos convocatorias, e indican que estudiando la primera oposición ya se le cancelaron los citados antecedentes penales.

Añade la parte reclamada que el reclamante solicitó el cambio de oposición porque tenía familiares policías y quería el curso de Policía Local y se le dijo tenía que pagar un pequeño suplemento, ya que la otra oposición la había estado estudiando. El alumno accedió a ambos cursos y estuvo estudiando todos los temas de que se componen los mismos, y recibió los libros.

Aporta la prueba documental anexa al escrito en que indican se observa que el alumno estudió los temas de las dos oposiciones y que no se encuentra dentro del plazo para ejercitar válidamente el derecho de desistimiento. La parte reclamada adjunta documentación, en relación con el curso de Auxiliar Administrativo del Estado, hoja de la matrícula-contrato, primera hoja de desistimiento e informe de actividades realizadas: el primer acceso es el día (...) a las 4:02 am y el último acceso fue el (...) a las 10:32 am.

También adjunta documentación en relación con el curso de Policía Local, hoja de la matrícula-contrato, primera hoja de desistimiento e informe de actividades realizadas: primer acceso el (...) a las 12:50 am y el último acceso (...) a las 9:46 am.

La parte reclamada hace constar que el clausulado del contrato, la estipulación número 18 recoge literalmente; *“Usted dispone de 14 días naturales desde el acceso al aula virtual y la posibilidad de acceder al material de que se compone el curso para ejercer su derecho a desistir del contrato. Para efectuar válidamente el derecho de desistimiento se han de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 34/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, 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. Asimismo, en el artículo 103 del Real Decreto referido, se recogen las excepciones al derecho de desistimiento. El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: (...)*

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecu-

ción haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento”.

En esta línea no será aplicable el derecho de desistimiento cuando:

- 1. Se haya accedido a la plataforma virtual a través de las claves facilitadas, así como al material de que se compone el curso.*
- 2. Se hayan desprecintado y/o manipulado los materiales tras la entrega, al ser susceptibles de copia.*
- 3. Se hayan desprecintado los soportes digitales incluidos en el paquete.*
- 4. Se haya hecho uso del servicio de tutorías.”*

Añade que el supuesto derecho a desistir del contrato por parte del reclamante carece de fundamento porque indubitadamente su ejecución comenzó y continuó ampliamente en el tiempo con su previo consentimiento expreso y con el pleno conocimiento por su parte de que en consecuencia perdía este derecho, pues como se acredita en la prueba documental anexa al escrito presentado, accedió a la plataforma virtual a través de las claves facilitadas así como al material de que se compone el curso, desprecintó los soportes digitales incluidos en el paquete.

Además, no se puede ni se debe consentir que una vez que el alumno comienza y desarrolla durante un lapso prolongado de tiempo la ejecución del contrato, como ocurre en el supuesto que nos ocupa, pretenda después resolver el mismo amparada en un supuesto e inexistente incumplimiento por parte de la empresa, esgrimiendo unas apreciaciones ambiguas, subjetivas, basadas en conjeturas, carentes de todo soporte probatorio, respondiendo todo ello a una maniobra maquiavélica que coloca a la ahora, reclamada en una situación de palmaria indefensión como consecuencia de una mala



fe contractual, pues la mercantil vería frustrados sus legítimas expectativas depositadas en el cumplimiento del contrato perfeccionado habiendo puesto a disposición del alumno su "know how" sin continuidad contractual. De todo lo anterior, se trasluce una evidente mala fe del reclamante en una clara trasgresión de la "bono fides" contractual y un abuso de derecho del consumidor que haría inviable la supervivencia de la empresa, porque de lo contrario sería dejar injustamente el cumplimiento y validez del contrato al arbitrio de una de las partes, actitud que expresamente prohíbe el art. 1.256 del Código Civil.

La parte reclamada finaliza su escrito exponiendo que el reclamante ha obrado con la finalidad intolerable de descargarse los contenidos y después desistir del contrato con la devolución del precio abonado.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el (...), a les 09.30 horas, se citaron ambas partes, 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 podrían presentar las alegaciones y pruebas que 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.

Comparece la parte reclamante de forma presencial y la parte reclamada, mediante videoconferencia, debidamente representada, conforme consta en el encabezamiento del presente Laudo.

Tras la lectura del resumen de las actuaciones, la parte reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de la controversia.

El Órgano arbitral pregunta a la parte reclamante si llegó a beneficiarse de la formación, a lo que responde que no, que usó la plataforma, pero antes de inscribirse a la oposición consultó con el asesor si teniendo antecedentes penales se podía presentar. Comenta que el asesor le dijo que sí podía presentarse a la oposición, que sólo se exigía no haber sido separado de la Administración Pública.

La parte reclamante acabó sabiendo que no se podía presentar ni tener permiso de armas.

El Órgano arbitral muestra a la parte reclamante una captura de pantalla en la que se comenta el tema de los antecedentes penales.

La parte reclamante duda de si la aportó, pero acaba comentando que cree recordar que sí aportó la captura de pantalla y reitera que sí usó la plataforma pero que los libros están intactos y los puede devolver. Reclama el importe que pagó y muestra su incomodidad por no recibir respuesta de la parte reclamada a sus correos.

El representante de la parte reclamada comenta que el contrato no hace referencia a (...) que la sociedad con la que se contrató el curso es (...), siendo ambas sociedades independientes. Expone también las fechas del primer y último acceso a la plataforma por parte de la parte reclamante a cada uno de los cursos, queriendo así manifestar que hubo un uso dilatado en el tiempo de la plataforma. Añade que habían pasado los 14 días naturales en los que podía ejercer el derecho de desistimiento, y que además al acceder a las plataformas, descargar y desprecintar los materiales, no tiene cabida el derecho de desistimiento. Por lo tanto, la parte

reclamada considera que la reclamación carece de fundamento y desestiman las pretensiones de la parte reclamante.

El Órgano arbitral pregunta a la parte reclamante si descargó el material de los dos cursos, a lo que contesta que sí, pero que eso no importa, que hizo la reclamación porque se le asesoró mal.

El Órgano arbitral pregunta a la parte reclamante en qué momento se dio cuenta que con sus antecedentes no podía presentarse a oposiciones. Responde que lo supo por la profesión de su padre y que se informó. Añade que se compromete a asumir un 10% del coste por haberse descargado el material.

El Órgano arbitral pregunta al representante de la parte reclamada dónde figura el nombre de la empresa contratada (...). Lo indica, añadiendo que (...) es marca, no es empresa mercantil. Pero ante la pregunta del Órgano arbitral, confirma que su representada acepta el arbitraje.

La parte reclamante manifiesta que él contrató con (...) y que tiene los correos electrónicos en los que comunica a la parte reclamada sus antecedentes penales.

La parte reclamada manifiesta que ha cumplido con sus obligaciones y que informó debidamente al alumno.

Este Órgano Arbitral, considerando los hechos detallados, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes, 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, median-

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

III. Las normas jurídicas deben 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 deben ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas, debiéndose ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de forma exclusiva en la equidad.

IV. Los derechos deberán ejercerse con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que debe informar a 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.

V. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo que 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 forma que permita al Órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal deberá 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 ponderación en la valoración de las pruebas.

VI. La controversia tiene su origen en la fase previa de contratación, indicando el reclamante que durante la realización de este se da cuenta le han informado mal de los requisitos que debe cumplir para presentarse a la oposición. La parte reclamada, alega que se le comentó que podía realizar el curso a pesar de tener antecedentes penales, dado que cuando necesitaba tenerlos cancelados, era a fecha de la inscripción en la convocatoria oficial, no a fecha de la matriculación del curso.

Es clave esta disconformidad, con la actuación de la reclamada, pues motiva la petición de la reclamante, que solicita la resolución contractual y devolución de las prestaciones, al considerar que no se cumplió con la obligación de información previa contractual.

De la revisión de la documentación aportada en el expediente se revelan varios aspectos que

tienen incidencia en la resolución del presente caso, aunque el principal elemento que tendremos en cuenta para tomar la decisión será el de la información previa. En este sentido, cabe recordar que los artículos 20 y 60 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, establecen el contenido mínimo de la información precontractual, es decir, aquella que obligatoriamente el profesional ha de suministrar al consumidor como garantía de la correcta formación del consentimiento contractual.

De las actuaciones arbitrales ha quedado acreditado que se entregaron al reclamante los contratos, en los que se detallaban los servicios contratados y el temario de formación, que en su apartado número diecisiete se indica que el alumno tiene constancia de los requisitos necesarios para la preparación del curso u oposición solicitada y que el centro no se responsabilizará en el caso de que el alumno no reúna todos los requisitos exigidos en la convocatoria que deben cumplirse en el momento en que se convoquen las oposiciones.

El órgano arbitral entiende que con la documentación aportada el reclamante pudo tomar una decisión sobre la contratación de los cursos.

VII. Así mismo, son hechos probados que se formalizó matrícula el 26 de junio de 2020 en el Curso de Auxiliar Administrativo del Estado, y el 17 de marzo de 2022 en el curso de Policía Local, se recibieron los materiales y accesos digitales para su realización, así como que en ambos contratos constaba la información legal necesaria para el ejercicio del derecho de desistimiento del contrato.

En el acto de la vista, ambas partes confirman que se ofreció la posibilidad de reorientar su

formación, y que el ofrecimiento fue aceptado por la parte reclamante, con abono de la diferencia correspondiente, y que no se ejercitó en el segundo curso el derecho de desistimiento que le asistía.

Cabe añadir que el mismo interés, que lleva al consumidor a contratar el curso, le habría podido llevar a informarse de la existencia de unas posibles exclusiones por antecedentes penales, y de acuerdo con el parámetro de la mínima diligencia exigible al consumidor responsable, a realizar una investigación por sí mismo de los datos de la última convocatoria (así, simplemente, realizando una búsqueda en la red).

VIII. De las manifestaciones en el acto de la audiencia, el reclamante confirma que aceptó la contratación de la segunda formación, y reconoce que usó la plataforma, se descargó los materiales, pero que los libros están intactos y los puede devolver. La utilización de la plataforma y la descarga de los materiales ha sido confirmada también, por la prueba documental aportada por la reclamada, con informe de actividades realizadas de accesos a la plataforma. Ambas partes reconocen que no se ejerció válidamente el derecho de desistimiento en ninguno de los dos cursos.

En virtud de la teoría de los actos propios, recogida en el artículo 111-8 del Código Civil de Cataluña, no es achacable a la empresa que el reclamante, que ya en el primer curso reclamó no poder realizarlo puesto que perdía su finalidad principal al no cumplir los requisitos para poder presentarse a las oposiciones, aceptase una nueva formación, con nuevo periodo para el ejercicio del derecho a desistir.

En conclusión, los actos del reclamante no pueden perjudicar a la parte reclamada en el justo equilibrio contractual de las partes contratantes.

El Órgano arbitral, en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, y de las alegaciones presentadas que constan en las actuaciones, adopta, en equidad, a su buen juicio, la siguiente

RESOLUCIÓN ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamación.



LAUDO 12/2024

Vista la controversia planteada en el citado asunto, la parte reclamante expone que en la inscripción realizada en la formación de la (...) realizó un pago de 1.800 euros. Con posterioridad, se le reclama una parte del importe de la matrícula, informándole que había un error en la página web. Como pretensión solicita no abonar el importe reclamado que falta por pagar de la matrícula, y muestra su disconformidad con la propuesta de acuerdo realizada por la empresa de abonar la mitad de dicho importe.

La parte reclamada, admitiendo el error no deseado en la página web, y la no recepción del correo por parte de la reclamante indicando el problema enviado 3 días después del incidente para su solución, solicita se realice el pago completo de la matrícula, haciendo posterior ofrecimiento para posible acuerdo en el sentido que ambas partes asuman su responsabilidad y abonen la mitad del importe por valor de 100 euros cada una.

La controversia que ha de dirimir el Órgano Arbitral se plantea a partir de los siguientes

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante presentó su reclamación en fecha (...) en relación con una formación en España, para la sexta promoción presencial en (...).

Hace constar que en fecha (...) cursó su solicitud para dicha formación, según requisitos establecidos por (...), como acreditación, aporta prueba documental del correo electrónico de fecha (...), enviado a las 21:49 horas, solicitud remitida a (...), email de (...), y confirmación de Pedido, (...), de fecha (...), expedido por (...), en el que se confirma que la inscripción ha sido completada,

y se adjunta factura con núm. (...), por importe de 1.800 euros impuestos incluidos.

En fecha (...) y una vez realizada la inscripción para la sexta promoción nivel avanzado presencial (...) remite a través de (...) correo electrónico para reclamar el pago de la matrícula. Solicita que (...) actúe consecuentemente y asuma solidariamente la responsabilidad del resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados según artículo 20 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, incluido en el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La parte reclamada, en escrito de fecha (...), dirigido a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) expone, en respuesta a la reclamación y alegaciones de la reclamante, que en fecha (...) a las 17:07 horas, una hora y siete minutos más tarde de que la jornada laboral de la empresa finalice, recibieron la inscripción de la reclamante en el módulo avanzado 1 de la sexta promoción, a la cual se incorporaba como estudiante de la modalidad B, es decir, como estudiante que se matricula en una formación ya iniciada y que, por tanto, cuenta con costes diferentes a los aplicados al alumnado que cursa la formación desde su inicio. El coste de dicha formación era de 2.000 euros en el momento de la inscripción, formación ya no disponible en la web, porque se han modificado los precios de matrícula. En aquel momento se aplicaba un descuento que en la actualidad no existe, en cualquier caso, el coste del curso y las modalidades de matrícula se reflejaron en el correo electrónico enviado a la estudiante el (...).

En el periodo en que la estudiante se inscribió, la web (...) se encontraba en construcción, produciendo fallos ocasionales como el que nos ocupa.

En fecha (...) se pone en contacto con la estudiante para darle a conocer el fallo ocurrido, abonando por error de la plataforma 1.800 euros de matrícula cuando el coste era de 2.000 euros. La organización cree haber asumido el error con honestidad, como se desprende del correo enviado a la reclamante. Así, le pide a la estudiante que por favor abone los 200 euros restantes.

La parte reclamada, al no recibir respuesta, volvió a contactar con la estudiante por WhatsApp, quien envió dos correos, los días (...), indicando que nunca recibió el correo del día 17 de mayo. Aporta documentación del envío, si bien tendría que ser, entienden, (...), quien podría dar fe de su entrega.

Expuesta la situación, la empresa no tiene ningún problema en admitir que, si su página web tiene un error, éste debe ser asumido, sin embargo, considera que la estudiante fue avisada dentro de los tres días siguientes y que ella no recibiera el correo, no es responsabilidad de la empresa.

La parte reclamada solicita se decida de manera imparcial, si los 200 euros de la matrícula deben ser asumidos por la empresa o si bien estos deben ser asumidos por la estudiante, y en última instancia, que ambas partes son responsables, y el coste debe ser dividido por mitades, 100 euros a abonar por la estudiante y 100 euros a contribuir por parte de la empresa.

Traslada la oferta a la parte reclamante, que manifiesta su disconformidad en asumir la parte de responsabilidad planteada y se reitera en su petición inicial.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el día (...), a las 10.30 horas, y se citaron ambas partes para la 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 podrían presentar las alegaciones y pruebas que 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 presencialmente, y la parte reclamada, mediante videoconferencia, representada por (...).

La parte reclamante expone que, una vez realizada la inscripción al curso en (...), la parte reclamada le comentó que una vez revisada la documentación le enviaría un enlace para realizar el pago de 1.800 euros. Lo realizó y en junio recibió una comunicación de la parte reclamada en la que decían que por un error de su propia página web le faltaban por pagar 200 euros más por la matrícula.

La parte reclamada reconoce que había un error en el carrito de compra de la página web y que ofrecen asumir 100 euros.

La parte reclamante niega haber recibido un correo de la parte reclamada a los pocos días de haber realizado el pago.

El Órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si comunicaron de manera genérica el error que habían tenido en su página web. La respuesta de la parte reclamada es que no hicieron ningún comunicado, y que no hubo más alumnos afectados.

Ante la pregunta del Órgano arbitral a la parte reclamante de si realizó la formación, responde que la está realizando sin ningún problema.



El Órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si la forma de comunicarse con los alumnos es siempre de manera electrónica. La respuesta es que se comunican por correo electrónico, WhatsApp o teléfono.

Este Órgano Arbitral, da por finalizado el acto de la audiencia a las 10:37 horas, considerando los hechos detallados, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes, emite los siguientes

FUNDAMENTOS

I. Los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y deben proteger con procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos.

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

III. Las normas jurídicas deben 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 deben ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas, debiéndose ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de forma exclusiva en la equidad.

IV. Los derechos deberán ejercerse con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que debe informar a 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.

V. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo que 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 forma que permita al Órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal deberá 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 ponderación en la valoración de las pruebas.

VI. En las presentes actuaciones arbitrales mediante la documentación aportada en este expediente, resulta probado y confirmado por ambas partes que el origen de la reclamación se debe a un error en el precio cobrado y facturado por la contratación del curso objeto de arbitraje.

En correo electrónico y alegaciones aportadas, así como manifestaciones en el acto de la vista, el representante de la parte reclamada reconoce que el error se produjo por tareas de mantenimiento en la plataforma, por lo que el precio no era correcto.

La reclamada indica envió correo electrónico informando de lo sucedido y reclamando el importe que faltaba de la matrícula, negando la reclamante haber recibido dicho correo. Ambas

partes reconocen que, con posterioridad, durante el mes de junio, mediante un WhatsApp y posterior correo electrónico, se solicitó de nuevo el pago de 200 euros que quedaban pendientes de abonar debido al error en el precio que constaba en la página web en el momento de la contratación, por problemas de mantenimiento.

En el acto de la vista la parte reclamada confirma que la forma de comunicarse con los alumnos es siempre de manera electrónica, por correo electrónico, WhatsApp o teléfono y confirma que no se hizo ninguna comunicación de manera genérica del error en el precio indicado en la página web y que no hubo más alumnos afectados.

VII. Vistos los hechos y alegaciones vertidas en el acto de la vista, tal como se recoge en el artículo 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, de validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica, producirán todos sus efectos, cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos para su validez, y tal como se recoge en el artículo 1.450 del Código Civil, la perfección del contrato de compraventa se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes sobre el objeto y el precio. Por lo que en el caso de contratos electrónicos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación (artículo 1.262 del Código Civil y artículo 28 de la ley citada anteriormente), hecho que se ha corroborado se produjo en el presente caso, por cuanto la parte reclamante realizó el pedido y recibió la confirmación de este, según documentación aportada y aceptada por ambas partes.

La parte reclamada, entiende que existe un error y posterior subsanación de este al haberlo notificado a la parte reclamante a los pocos días, por lo que solicita el abono de la totalidad de la matrícula, o bien por mitades asumiendo cada

parte la responsabilidad del error, acuerdo declinado por la parte reclamante.

El derecho a una publicidad veraz es un derecho de los consumidores, amparado en el artículo 51 de la Constitución Española tal y como recoge la sentencia del Tribunal Constitucional, de 19 septiembre 1996.

La Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña regula en el Libro según los requisitos de las relaciones de consumo, incidiendo en el Artículo 211-3 que 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, referidas a bienes o servicios, deben ajustarse a los principios de veracidad y objetividad y no deben contener información que pueda inducir a confusión.

Así mismo, el artículo 60, que establece las condiciones de información previa al contrato, 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, se establece que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y que la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

En relación con este último extremo, y de las manifestaciones vertidas en el acto de la vista, la parte reclamada confirma que no se hizo ninguna comunicación de manera genérica del error en el precio indicado en la página web, por



lo que la parte reclamante no pudo tener conocimiento previo antes de dicha contratación del error en el precio de la matrícula.

El Órgano arbitral, en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, y de las alegaciones presentadas que constan en las actuaciones, adopta, en equidad, a su buen juicio, la siguiente

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación, en el sentido, que la parte reclamante realizó la contratación electrónica del curso de conformidad con el precio establecido en la plataforma y página web, por lo que no cabe abonar el importe reclamado en concepto de matrícula.

LAUDE 44/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va trencar el cadenat de la seva taquilla perquè una altra usuària havia deixat les seves coses i no se'n va adonar. Exposa que podrien haver-la avisat i no calia trencar el cadenat i exposar les seves pertinences i sol·licita una indemnització de 4.024,50€. La part reclamada manifesta que demanen disculpes per les molèsties patides i que va ser la reclamant la que va ocupar i tancar amb cadenat una taquilla que ja estava ocupada per una altra usuària.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que una treballadora de la reclamada el mes (...) va obrir la seva taquilla, trencant el cadenat, perquè una altra usuària havia amagat les seves coses al fons de la taquilla ja que no tenia cadenat.

Exposa la reclamant que li varen deixar una nota i les seves coses a la taquilla tancada amb un cadenat del centre i que la reclamada, tot i que li va manifestar que havien avisat per megafonia, no es va molestar en esbrinar qui era el titular de la taquilla i evitar trencar el seu cadenat.

Al·lega la reclamant que va haver de reclamar el cadenat trencat i que el (...), quan la reclamada es va exculpar dels fets relatats, va sol·licitar la baixa que va ser efectiva el (...). Informa que té testimonis i una gravació on es demostra que és impossible saber si hi havia altres coses a la taquilla si no s'introdueix la mà a l'interior.

Sol·licita una indemnització per danys i perjudicis a conseqüència de la intromissió i vulneració

del seu dret a la intimitat per import de 2.000€, un cadenat nou model 448 Louis Vuitton que s'ha de comprar amb el bolso de 1.600€ i cinc quotes a raó de 84,90€ el mes pel temps que va estar d'alta esperant la resolució de la controvèrsia, en total 4.024,50€.

La part reclamada, en escrit de data (...) i (...), manifesta que demanen disculpes per les molèsties patides i que va ser la reclamant la que va ocupar i tancar amb cadenat una taquilla que ja estava ocupada per una altra usuària. Exposa la reclamada que es veu el contingut de les taquilles a l'obrir-les per les seves mides rectangulars i que varen esperar mitja hora donant avisos per megafonia i que l'altra usuària reclamava poder recuperar les seves coses, motiu pel qual varen trencar el cadenat, deixant les pertinences de la reclamant guardades respectuosament i les va recuperar sense que faltés res.

Informa la reclamada que ofereix 50€ per reparar el cadenat però que no es va produir cap invasió a la intimitat ni privacitat per les característiques de les pertinences que hi havia a la taquilla i que les quotes del club les va pagar però va utilitzar els serveis i res l'impedia haver-se donat de baixa amb anterioritat. Finalment, en al·legacions posteriors, la reclamada manifesta que estaria disposada a pagar 150€ (preu del cadenat que els va referir la reclamant) per arribar a un acord o el cost real d'aquest si la reclamant aporta la factura de compra.

En data (...) i (...), la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, es ratifica en la seva petició i incideix en què, després dels fets, les seves coses estaven a la mateixa taquilla sense cadenat i que a les seves pertinences hi havia joies i objectes de valor que varen quedar exposades a que alguna persona les hagués agafat de la taquilla durant el temps que va quedar oberta.



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-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 valo-

ració, 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 arbitral, la part reclamant sol·licita una indemnització per danys i perjudicis a conseqüència de la intromissió i vulneració del seu dret a la intimitat per import de 2.000€, un cadenat nou model 448 Louis Vuitton que s'ha de comprar amb la bossa de 1.600€ i cinc quotes a raó de 84,90€ el mes pel temps que va estar d'alta esperant la resolució de la controvèrsia, en total 4.024,50€.

És evident que els fets relatats van constituir una situació desafortunada en utilitzar la reclamant una taquilla que contenia pertinences d'una altra usuària i tancar-la amb el seu cadenat, independentment de la visibilitat o no d'aquestes des de l'exterior de la taquilla.

Paral·lelament, la part reclamant exposa en el seu escrit inicial que quan la reclamada va obrir la seva taquilla per agafar les pertinences de l'altra usuària, la va tornar a tancar amb un cadenat del centre i no manifesta que li falti res. La part reclamada, al respecte, al·lega que després de

trencar el cademat varen guardar les coses de la reclamant respectuosament i amb cura. Per tant, els objectes personals de la reclamant no varen estar exposats a terceres persones i les pertinences que descriu no són susceptibles de vulnerar el seu dret a la intimitat.

Respecte a la valoració del cademat que la reclamada va trencar, la part reclamant no aporta la factura de compra i, tot i ser d'una marca determinada, donar-li un valor de 1.600€ perquè s'ha de comprar junt amb la bossa de mà no resulta proporcionat.

En relació a la devolució de 5 quotes d'abonament al centre per import de 424,50€ que es sol·licita, la part reclamada indica que la reclamant va utilitzar les instal·lacions durant aquests mesos amb normalitat, fet que no es desmenteix per la part reclamant, i és cert que la permanència o no com a usuària aquest temps no tenia perquè influir en el resultat de la reclamació que havia plantejat.

A la vista de tot l'anterior, considerem ponderada l'oferta de la part reclamada d'indemnitzar a la reclamant pel cademat trencat en la quantitat de 150€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR EN PART la reclamació, en el sentit que la part reclamada, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, indemnitzarà a la part reclamant en la quantitat de 150€.



LAUDE 49/2024

Vista la controvèrsia plantejada en aquest assumpte, la part reclamant exposa que va encarregar la reforma de dos banys a la reclamada, i les aixetes d'un dels banys va sortir defectuosa. La reclamada va canviar les aixetes dels banys però aquestes es van tornar a deteriorar. En reclamar-ho novament, l'empresa li va comunicar que ja havia assumit el primer canvi, que el proveïdor de les aixetes va analitzar-les i no va trobar cap defecte de fabricació, i que la reclamada ja no podia assumir un nou canvi, motiu pel qual se li va proposar reclamar directament al fabricant mitjançant el seu distribuïdor.

La part reclamant exposa que no té cap factura ni cap contacte amb el fabricant, motiu pel qual planteja la reclamació a la reclamada que és a qui ha pagat les factures i respondre de la garantia del producte.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, en el seu escrit de (...), que l'any (...) va contractar la reforma de dos banys amb l'empresa (...). Les aixetes de tots dos són de la marca (...) però les de la sèrie llautó vell que es van instal·lar a un dels banys van sortir defectuoses.

Després de reclamar diverses vegades el canvi, el (...) va rebre un correu de la reclamada on l'informava mitjançant el proveïdor de les aixetes, que el fabricant, havia acceptat la responsabilitat i canviava tots els elements del bany.

El (...) van canviar les aixetes. El (...) va comunicar a l'empresa reclamada que semblava que es començaven a deteriorar com les anteriors i

el (...) va tornar a contactar, comunicant que estaven deteriorades com les primeres o pitjor. El (...) va reiterar la comunicació atès que no havia obtingut resposta. Passat un mes, l'empresa reclamada li va remetre un correu on va manifestar que el seu proveïdor els havia dit que, un cop analitzat el material, el fabricant conclou que no era un problema de fabricació ni d'instal·lació. També li van fer saber que el cost del canvi anterior el va assumir la pròpia empresa reclamada i no el distribuïdor del fabricant i atès que no pot assumir un altre canvi, va proposar que la reclamant reclamés directament al distribuïdor de (...).

Reclama la devolució del preu de les aixetes mes la instal·lació, que valora en 2.000 euros.

La part reclamada, en el seu escrit de (...) va acceptar l'arbitratge i es remet als correus i whatsapps intercanviats amb la part reclamant que aporta a l'expedient.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.15 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant exposa els fets i mostra imatges de les aixetes de llautó deteriorades. Indica que al (...) la part reclamada va canviar les aixetes i que a la setmana ja començaven a deteriorar-se de nou.

L'òrgan arbitral pregunta a la part reclamant com neteja les aixetes, responent que amb qualsevol producte de neteja i a vegades amb Viakal.

La part reclamada indica que ha intentat col·laborar, canviant les aixetes una primera vegada, i que en cap altre cas s'han trobat amb un problema semblant. Proposa tornar a treure les aixetes i porta-les al fabricant, afegint que si aquest confirma que és un defecte de fàbrica, les canviarien assumint el cost, però si determinen que el deteriorament és produït per un producte de neteja, no assumiran el cost.

La part reclamant indica que va preguntar com es netejaven les aixetes i li van dir que amb qualsevol producte de neteja.

La part reclamada indica que les aixetes que van retirar les van enviar al fabricant per a analitzar.

La part reclamant manifesta que va haver-hi problemes d'enteniment amb la part reclamada i no confia que si retiren les aixetes una segona vegada les enviïn a analitzar, atès que va demanar els correus intercanviats amb el proveïdor i no li van enviar en cap moment. Es reafirma en sol·licitar el mateix import que consta a la reclamació, 2.000 euros.

La part reclamada es compromet a enviar la factura perquè l'òrgan arbitral conegui el cost de les aixetes, ja que la factura aportada en la documentació inclou el cost de la mà d'obra.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 10.41 hores, 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.

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

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

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



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

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

V. En les presents actuacions arbitral, l'origen de la controvèrsia té els seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb l'actuació de la reclamada, en considerar que hauria hagut de fer-se càrrec de la substitució de les aixetes per manca de conformitat.

Els articles 114 i següents del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i usuari, i obliga el venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responnent davant seu de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte. En cas de manca de conformitat acreditada, pot optar entre exigir la reparació o la substitució del producte, llevat que una d'aquestes dues opcions resulti objectivament impossible o desproporcionada –article 119.

En l'acte de l'audiència, proposa la reclamada treure les aixetes i porta-les al fabricant per saber si el defecte és d'origen o bé per un deteriorament produït per un producte de neteja, però

la reclamada manifesta que, en haver-hi hagut problemes d'enteniment amb la part reclamada, no confia que retirades les aixetes les enviïn a analitzar, i es reafirma en sol·licitar l'import de 2.000 euros.

El problema fonamental per tant que es planteja, a propòsit de la falta de conformitat, és el relatiu a la seva prova. En aquest sentit, s'aporta en l'acte de l'audiència prova gràfica del producte on s'observa un important deteriorament de les aixetes i els altres elements del bany, model llautó vell.

D'acord amb l'art. 121, tret de prova en contra, es presumeix que les faltes de conformitat que es manifestin en els dos anys següents al lliurament del bé, ja existien quan el bé es va lliurar. En tot cas, correspon al venedor la prova del mal ús fet per l'adquirent.

En les presents actuacions arbitral no consta acreditat el possible mal ús, atès que la reclamada no ha aportat cap prova acreditativa d'aquest, i per tant el col·legi ha de resoldre segons les proves presentades.

El col·legi arbitral d'acord amb la pretensió de la part reclamant que s'adreça a que s'imposi a la reclamada la restitució del producte, entén que atès que instal·lació s'ha realitzat correctament en totes les ocasions i no és qüestionada, s'estima que reclamada és farà càrrec del preu de les aixetes i elements de bany, sense incloure el cost de mà d'obra, d'acord amb factura data (...) i núm. (...), aportada davant d'aquest col·legi arbitral.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR PARCIALMENT la reclamació en el sentit d'imposar, a la part reclamada l'abonament de 1.346 euros per tots els conceptes, a la part reclamant.

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

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

LAUDE 45/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va portat un disc dur a reparar el (...) i que atès que el pressupost que li varen donar era elevat va demanar pensar-s'ho. Exposa la reclamant que a mitjans del mes de setembre va anar a l'establiment i no es va localitzar el disc dur, que finalment s'ha donat per perdut. Sol·licita la devolució del disc dur o un de nou i una compensació econòmica de 8.000€ per la informació que aquest contenia. La part reclamada manifesta que la reclamant va anar a recollir el disc dur quatre mesos després d'haver-lo deixat i que, de conformitat amb les normes de l'establiment, si als dos mesos no s'ha retirat el material passa a disposició de la botiga.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que el (...) va deixar a l'establiment de la reclamada un disc dur per reparar i quan li varen donar el pressupost els va dir que s'ho pensaria i que si no, ja aniria a recollir-lo.

Exposa la reclamant que, al (...), va anar a buscar-lo i la reclamada no el trobava, i que hi va anar diversos cops fins el mes de desembre en que l'han donat per perdut.

La reclamant al·lega que el disc dur té informació d'importància pel seu treball i sol·licita que li retornin o una compensació econòmica pel temps i documents que conté el disc dur extraviat.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), manifesta que la reclamant va entregar el disc

dur el (...) i que, passats uns dies, no va acceptar el pressupost de reparació ni va anar a recollir-lo.

Informa la reclamada que va ser al novembre, quatre mesos després d'haver deixat el disc dur, que la reclamant va anar a buscar-lo i que, de conformitat amb les normes de l'establiment, si als dos mesos no s'ha retirat el material passa a disposició de la botiga. No obstant, la reclamada ofereix entregar a la reclamant un disc dur similar al que ella va entregar, puntualitzant que el de la reclamant estava trencat i que li entregarien un que sí funciona.

En data (...) i (...), la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, es ratifica en la seva petició i incideix en què va anar a buscar el disc dur al mes de (...) i que la oferta de la reclamada no té en compte el valor i el temps invertit en els materials que hi havia al dispositiu, així com les dades personals d'alumnes i clients que contenia, i demana una compensació de 8.000€.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. 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, especificant a l'Article 252-3.1 que si per a la prestació del servei s'ha de depositar el bé, s'ha de lliurar a la persona dipositant un resguard de dipòsit, en què han de constar com a mínim, entre d'altres, el termini en què prescriu el dret a recuperar el bé dipositat.

El punt 5 de l'esmentat article estableix que els establiments, sens perjudici del que disposen la legislació civil i mercantil i les altres normes específiques que siguin aplicables, han de mantenir el dipòsit dels béns durant un temps mínim de sis mesos des que es comunica, de manera fefaent, a la persona dipositant la possibilitat de recollir el bé i la destinació que es preveu donar-hi si no el recull. Si, una vegada exhaurit el termini, la persona consumidora no ha objectat res, el prestador pot disposar del bé de la manera que estableixen les lleis.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant manifesta que va deixar el disc dur el (...) i aporta el resguard de dipòsit on s'especifica que si transcorreguts 60 dies des de la notificació de la reparació no s'ha recollit el dispositiu aquest passarà a disposició de la reclamada. La reclamant manté que va anar a buscar-lo a mitjans de setembre (no al mes de novembre com al·lega la reclamada) i que,, com no el localitzaven, va haver de tornar dos cops més fins que el varen donar per perdut.

Tenint en compte que no consta acreditada la data en la que es va donar a la reclamant el pressupost de reparació i que en virtut de l'article 252-3.5 del Codi de Consum de Catalunya la reclamada ha de mantenir el dipòsit dels béns



durant un temps mínim de sis mesos, la part reclamada ha de restituir el disc dur a la part reclamant i, si no el localitza, haurà de proporcionar-li un de nou de les mateixes característiques.

Respecte a la indemnització de 8.000€ que sol·licita la reclamant per la informació que contenia el disc dur, i que detalla al seu escrit d'al·legacions de data (...), cal tenir en compte que el disc dur en qüestió no funcionava correctament i no llegia quan el va portar a reparar i que, a més, tal i com manifesta, té opcions per poder recuperar la major part de la documentació per altres mitjans.

Tot i així, és evident que la manca de custòdia sobre el dispositiu per part de la reclamada ha ocasionat uns perjudicis a la reclamant dels que considerem ponderat que sigui indemnitzada en la quantitat de 250€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR EN PART la reclamació, en el sentit que la part reclamada, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, haurà de proporcionar a la reclamant un disc dur nou de les mateixes característiques que el que va entregar i indemnitzarà a la part reclamant en la quantitat de 250€.

LAUDE 14/2024

Vista la controvèrsia plantejada en el citat assumpte, la part reclamant exposa que va comprar un sofà i quan li van entregar, els muntadors van ratllar el parquet. Demana la factura de compra, que li arreglin el parquet i una cremallera trencada.

La part reclamada al·lega que el sofà es va entregar en perfectes condicions i els muntadors no van ratllar el parquet, ja que el sofà el van entrar al vol. Indiquen que un pèrit podria confirmar la seva versió. Indica que la cremallera entra en garantia i poden canviar-la.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La reclamant va comprar un sofà al reclamat (...), i els va advertir que tenia parquet al terra de casa i malgrat que el venedor li va dir que no es preocupés, que els muntadors tenien experiència, ella sosté que li van ratllar i abonyegar el parquet quan li van portar i muntar el sofà. I també, que al sofà li faltava un taco i tenia una cremallera trencada.

Demana la factura del sofà, un peritatge i que l'assegurança del reclamat pagui els desperfectes del parquet.

El reclamat al·lega que el sofà es va entregar en correctes condicions i els operaris no van ratllar el parquet, i a més, quan van arribar al domicili de la reclamant, ja es van adonar que el parquet estava malmès. Segurament la reclamant el va ratllar quan va canviar el sofà de lloc per deixar-lo al seu gust. Malgrat tot, i atès que faltava un taco del sofà, al reposar-lo, van aprofitar

per intentar tapar les ratllades amb un producte adient.

També manifesten la voluntat d'assumir la reparació de la cremallera que diu la reclamant que estava trencada, malgrat estar segurs s'ha fet malbé al fer servir el sofà que es va lliurar en perfectes condicions. Però la reclamat no va quedar satisfeta amb aquestes solucions. Demana es faci un peritatge per determinar qui va causar els danys al parquet.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral pel dia (...), a les 12.00 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, a qui es va transmetre còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convingents en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, compareixent la part reclamant i la part reclamada.

La part reclamant exposa que quan va comprar un sofà d'exposició va informar que tenia parquet i li van respondre que els muntadors van amb compte i tenen mantes. Manifesta que no va veure cap manta i que quan va moure el sofà va veure les ratlles al parquet. Considera que les potes haurien de portar protecció.

La part reclamada exposa que té 24 anys d'experiència i moltes vendes, que el sofà era d'exposició, rebaixat un 40% i que el van entrar al vol, no arrossegant-lo, com fan sempre que l'accés ho permet. Creu que les ratlles es van fer quan la part reclamant ho va arrossegar i que si ho van fer els seus treballadors, ell té



assegurança de responsabilitat civil. Respecte a la cremallera, comenta que la part reclamant va informar que estava trencada passat un mes. Afegeix que quan van entregar el sofà no estava trencada, però s'ofereix a canviar-la. Aporta carta rebuda de la companyia asseguradora de la part reclamant, que no figurava a la documentació de l'expedient.

L'Òrgan arbitral pregunta a la part reclamada si a part de posar massilla han fet alguna altra actuació. La part reclamada respon que van anar un dia a posar la massilla, que haurien d'anar tres o quatre vegades més, però que a la part reclamant no li va agradar com quedava i no ha volgut que anessin més.

L'Òrgan arbitral pregunta a la part reclamant sobre el moment en el que va moure el sofà. Consta que va sentir un soroll i quan va mirar va veure les ratlles. Ensenya una foto on es veu que del mecanisme del sofà sobresurt un cargol, que podria ser el causant de les ratlles. Manifesta el seu desig de poder moure el sofà sense riscos. Respecte a la cremallera, la va veure trencada el dia després que van anar a posar la massilla.

La part reclamada manifesta la seva voluntat d'arreglar el problema, enviarà la factura a la part reclamant i al correu electrònic de la Junta arbitral per adjuntar a l'expedient, arreglarà la cremallera i si es conclou que l'actuació dels muntadors no ha estat la correcta, la seva assegurança es farà càrrec.

Es dona per concloua l'audiència.

FONAMENTS

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

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

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

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

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

VI. La controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamant respecte del servei prestat per part de l'empresa reclamada, motiu

pel qual sol·licita factura del sofà, un peritatge i que l'assegurança del reclamat pagui els desperfectes del parquet.

En l'acte d'audiència la part reclamada expressa que amb la seva voluntat d'arreglar la controvèrsia, s'enviarà la factura a la part reclamant i al correu electrònic de la Junta arbitral per adjuntar a l'expedient, arreglarà la cremallera, i si es conclou que l'actuació dels muntadors no ha estat la correcta, la seva assegurança es farà càrrec.

VII. La fase probatòria de l'arbitratge està presidida per la màxima llibertat de les parts, i dels àrbitres, que d'acord amb la facultat que tenen, segons es disposa a la Llei 60/2003, de 23 de desembre, d'arbitratge, poden dirigir l'arbitratge de la manera que considerin apropiada, potestat que comprèn decidir sobre l'admissibilitat, pertinença i utilitat de les proves i sobre la seva pràctica, sempre que es respectin el dret de defensa i el principi d'igualtat.

En la citació a l'acte de la vista, es fa el corresponent advertiment a les parts, que a l'audiència poden presentar les al·legacions i proves que estimin convenients, moment en que s'han d'aportar totes les proves per procurar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, com per exemple, gravacions de vídeo dels danys, documentals o pericials en defensa dels seus interessos.

En aquest sentit, i el fet que en l'acte de d'audiència la part reclamada ha aportat document d'obertura de sinistre per la reclamació dels danys en el parquet davant la companyia asseguradora, es valora que envers la petició de peritatge es durà a terme per part de les companyies asseguradores, per tant que la realització d'una pericial en aquest procediment arbitral, d'una banda, confirmat que el dany existeix no sembla pogués determinar qui el va ocasionar, i

de l'altre podria provocar incongruències en la resolució de la qüestió entre ambdós procediments.

Per l'anterior, entén que s'han de donar per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte d'aquest extrem de la controvèrsia, sol·licitud de peritatge per valorar la reclamació dels danys en el parquet.

Amb la resta de circumstàncies que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR EN PART, la reclamació en el sentit que l'empresa enviarà la factura a la part reclamant i al correu electrònic de la Junta arbitral per adjuntar a l'expedient, i arreglarà la cremallera; I **ACORDAR**, la finalització del procediment arbitral envers la petició de rescabament del danys del parquet, donant per finalitzades les actuacions de l'òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb allò establert en l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que de conformitat amb el contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible en estar en tràmit la corresponent reclamació de danys per la companyia asseguradora de la reclamant.

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



LAUDE 33/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va signar amb el (...) un contracte d'obres de rehabilitació del pis situat al (...). Va abonar 12.155,00 euros en el moment de la signatura del contracte, 30% del pressupost total i la reclamada va començar els treballs corresponents a la fase 1a de l'obra. La clàusula 2 establia que els treballs es durien a terme amb estricta subjecció a les especificacions del projecte redactat per arquitectes, com a direcció facultativa de l'obra, però, malgrat les contínues advertències dels arquitectes perquè els operaris de l'empresa contractista atenguessin les seves instruccions, tant l'empresa contractista com els seus operaris van desatendre de manera reiterada aquesta obligació, tant pel que fa a la planificació i execució dels treballs, com als materials aportats i les mesures de seguretat.

L'última setmana de (...), manifesta que davant la gravetat de la situació, es va veure amb la necessitat de resoldre unilateralment el contracte, a l'empara del que es va acordar a la clàusula 12 del contracte, i va reclamar a la part reclamada l'import de 3.384,90 euros, per la diferència entre la quantitat lliurada i el valor dels materials, així com els treballs realitzats fins aquell moment d'acord amb les certificacions que va emetre la direcció facultativa de l'obra, l'import de dues nits d'hotel que es van haver d'abonar als veïns de baix com a conseqüència del despreniment causat al sostre, i la reposició d'un vàter trencat.

En data (...), la part reclamant va enviar reclamació al (...), amb els detalls dels incompliments, així com les seves conseqüències, destaquen entre els fets més rellevants:

- Amb caràcter previ a la signatura del contracte, es va posar èmfasi en la necessitat que l'empresa constructora aportés un cronograma detallat de l'obra, i així es va fer constar a la seva clàusula quarta, però mai no es va rebre.
- Tant en reunions a l'obra com per escrit, els tècnics responsables de l'obra van insistir en la importància de prendre mesures de precaució davant la possible fallada dels revoltos ceràmics, per haver retirat la capa de compressió del forjat existent, van indicar expressament la necessitat del muntatge d'entaulat de fusta provisional, i de trepitjar únicament sobre les biguetes allà on no hi pogués haver entaulat. Que tot i aquestes instruccions, el dia (...), els operaris de la constructora van retirar l'entaulat sol·licitat pels tècnics i van trepitjar directament sobre els revoltos ceràmics, i van ocasionar el despreniment de part del sostre de l'habitatge veí del (...). Afortunadament, no es van reportar danys personals, si bé la família que hi resideix es va veure obligada a mudar-se a un hotel durant dos dies, en espera que la part reclamada cobris mínimament el buit que, a conseqüència d'aquest incompliment, comunicava l'obra amb la sala d'estar. Es va acordar amb la part reclamada que assumiria el cost d'aquest reallotjament, el qual va ser reemborsat provisionalment per la part reclamant.
- En l'execució de la nova xapa de compressió del forjat, es va acordar a l'obra, i així va quedar registrat per escrit, l'ús de connectors a base de rodons d'acer, els quals haurien de soldar-se a les biguetes per permetre la col·locació del mallat. Això no obstant, aquesta solució acordada no es va executar, malgrat la confirmació per part de la reclamada que es duria a terme d'aquesta manera.
- Pel que fa al pintat de les biguetes, es van pressupostar dues mans d'imprimació i dues mans d'acabat amb esmalt sintètic. Sense consultar prèviament els tècnics, es van aplicar únicament dues capes d'acabat amb esmalt sintètic, el (...).

• El (...) a primera hora, la direcció facultativa de l'obra va acordar amb la part reclamada per escrit i de manera presencial, les tasques que aquesta duria a terme durant la setmana. Tot i això, durant el transcurs del dia, els seus operaris van procedir a retirar les fusteries d'exterior F01.1 i F02 sense el consentiment ni la previsió dels tècnics. Aquest incompliment, a banda de ser inacceptable, va incórrer a més en una greu falta de previsió, ja que no s'havien instal·lat els marcs previs, ni es trobaven disponibles a l'obra. La retirada de les fusteries sense la planificació adequada per restituir els marcs el mateix dia constitueix un acte negligent, donat el desconeixement de l'estat de les llindes dels buits.

Els perjudicis causats per aquesta negligència van provocar les següents conseqüències:

- Afectació estructural: trencament de la llinda del buit de F01.1.
- Tràmits: necessitat de redactar un projecte per al reforç estructural de les llindes, amb el consegüent informe d'inspecció tècnica i permís d'obres de l'ajuntament, un retard de 60 dies naturals a l'obra i un increment dels costos d'honoraris dels tècnics de 1.220 €, els costos de llicències de 220 € i el cost de la nova IIT de 294,03 €/dia.
- Seguretat: l'habitatge queda obert les 24 hores del dia, exposant tant els llogaters com les seves pertinences a un risc innecessari.

L'escrit amb tot els detalls dels incompliments reclamats, va ser enviat al (...), per burofax amb data (...), i reenviat per correu electrònic el dia (...). L'empresa reclamada va accedir a deixar l'obra, si bé no va donar resposta a la reclamació esmentada.

Per mitjà de electrònic de data (...), la part reclamada, va donar resposta a la reclamació, al·legant ser l'únic perjudicat. Que va voler en repetides oportunitats anar-se'n de l'obra i anul·lar el contracte perquè la senyora encarregada no li

generava la confiança necessària per executar l'obra, en fer-li tirar envans (xemeieia), sostres, i terres, tot i saber que les estructures estaven en mal estat. Que els deia que aviat arribaria un estructuralista, però mai va arribar. Que va haver de grapar i reforçar un envà perquè queia en tirar envans que no estaven permesos. Tampoc va arribar el projecte d'obres i l'estudi de seguretat i salut per què el seu gestor fes un pla de seguretat i salut.

Afegeix que sempre els feia modificar les instal·lacions per desconeixement o manca d'experiència i que els materials que han posat són equivalents al pressupostats, i només canvia la marca, i que un cop va llegir la fitxa tècnica els va acceptar.

Que ha fet el 80% del treball, per tant és l'únic perjudicat. S'afegien coses que no estaven contemplades al pressupost, i que un dia va arribar a treballar i li va dir que ja no hi treballaria més, perquè la propietat ho havia decidit així. Exposa també que el cronograma de treball mai no es va complir perquè no hi havia plànols, i si n'hi havia sempre es modificaven.

La direcció facultativa de l'obra, a la vista de les manifestacions que l'empresa constructora va fer a la promotora de l'obra (aquí la reclamant), va complementar la certificació que havia enviat a la promotora i que va servir de base per resoldre unilateralment el contracte, amb les manifestacions següents:

El senyor (...) va amenaçar de deixar l'obra dues vegades.

La primera, en trasdossar les parets, el constructor va demanar realitzar l'aïllament termoacústic amb llana de roca en comptes de llana de cotó reciclat, solució prescrita per la direcció facultativa i pressupostada per l'empresa constructora. El pressupost acordat per les dues



parts incloïa definició exhaustiva del material (industrial i gruix):

“Extradoso con subestructura metàlica de 50 mm remachada con 40 mm de aislamiento termoacústico de lana de algodón reciclado GEOPANEL PLUS FR2 40, barrera de vapor en la cara caliente y cerrado con placa de cartó yeso 15 mm atornillada directamente a la estructura.2 El precio incluye la resolución de encuentros y puntos singulares y el paso de instalaciones, No se han descontado los agujeros en la medición”.

La direcció facultativa va insistir a utilitzar el material prescrit o un amb prestacions equivalents, ja que el pressupost acceptat contemplava el material. L'empresa constructora va argumentar que era un error i que la solució era en realitat més cara del que havia pressupostat. I va demorar l'obra fins que la direcció facultativa va accedir a fer servir llana de roca.

I la segona, en demanar el material per enrajolar el bany, el constructor va demanar utilitzar unes peces diferents de les prescrites per la direcció facultativa i pressupostades per l'empresa constructora. Vegeu extracte del pressupost acceptat per les dues parts:

“Suministro y colocación de alicatado con baldosas de gres de 10x20 cm coloreado en masa tipo P21 Architect-Gres vidrado de Pavigres o equivalente, de color a definir según muestras y de acabado liso y mate. Colocada sobre una superficie de yeso y recibo con adhesivo cementoso de edurecimiento normal, C1 color gris, y colocada en junta continua. Color de la lechada a escoger por la dirección facultativa”.

La direcció facultativa va insistir a utilitzar el material prescrit o un amb prestacions equivalents. Els materials proposats per l'empresa constructora mai no van ser equivalents. Encara

que l'error va ser del pressupost de l'empresa constructora, la direcció facultativa va acceptar un preu superior perquè el material fos l'acordat inicialment. El material mai no va arribar a l'obra.

Es comptava amb el Projecte Executiu i Informe d'Idoneïtat Tècnica expedit pel Col·legi d'Arquitectes de Catalunya el (...). El projecte inclou l'estudi bàsic de seguretat i salut.

El tècnic (...), estructuralista, amb data (...), va presentar la factura relativa a diverses consultes realitzades durant el procés d'obra per garantir la seguretat dels treballadors i de l'obra.

Alguns materials es van acceptar una vegada assegurada la seva equivalència amb allò prescrit i pressupostat i d'altres materials es van acabar acceptant, tot i no ser equivalents als prescrits i pressupostats.

La direcció facultativa certifica que l'empresa constructora va fer treballs per 9.403,06 euros. La propietat va abonar a l'empresa constructora 12.155,00 euros previ inici de les obres.

El dia (...) la promotora i la direcció facultativa van informar l'empresa constructora de la resolució del contracte. Li van oferir l'oportunitat de seguir les obres o aportar material fins a arribar a l'import abonat per la promotora. Es van negar i van retirar el material de l'obra.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 9.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les alegacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les alegacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta

se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareix la part reclamant però no la part reclamada, malgrat estar citada en forma.

L'òrgan arbitral pregunta a la part reclamant si ja estan acabades les obres. Respon que no, ja que no van poder reiniciar les obres amb una altra empresa fins el mes (...). Manifesta que actualment queda aproximadament un mes perquè finalitzin i exposa que la direcció facultativa és la mateixa.

L'òrgan arbitral pregunta per l'afectació estructural que va patir el pis. La part reclamant exposa que l'empresa constructora va decidir treure dues fusteries exteriors sense tenir disponibles les noves, quedant l'habitatge obert i provocant afectacions estructurals per les que van haver de redactar un nou projecte i demanar un permís addicional pagant 1.700 euros. A les esquerdes generades van posar grapes seguint les recomanacions de l'arquitecte de la comunitat de veïns. La part reclamant informa que no hi ha informe escrit de l'arquitecte, les comunicacions van ser a través de l'administrador de la finca.

L'òrgan arbitral pregunta si hi ha un llibre d'obres, on queden registrades les actuacions i les reunions entre la direcció facultativa i la constructora. La part consumidora diu que no existeix, que les reunions eren telemàtiques i que té constància de les queixes de la direcció facultativa. Afegeix que després de veure com treballa la nova empresa constructora, pot afirmar que l'actuació de l'anterior empresa no era professional.

L'òrgan arbitral pregunta si la direcció facultativa enviava fotografies. La part reclamant respon que sí enviava.

La part reclamant es reafirma en sol·licitar el mateix import que consta a la reclamació, 3.384,90 euros, que considera molt inferior al que correspondria pels problemes soferts.

L'òrgan arbitral demana que aporti la factura de l'hotel on es van allotjar els veïns a conseqüència del despreniment del sostre provocat per una negligència de l'empresa constructora. La part reclamant confirma que enviarà la factura al correu de la Junta Arbitral.

Aquest òrgan arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 10.03 hores, considerant els fets detallats, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

En aquest 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'emparedat de l'article 24 de la Constitució Espanyola.



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

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

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

Atès el contingut que es conté a l'article 42 del Real Decret 231/2008 de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, les al·legacions presentades per la reclamant tenen el valor de contestació a la sol·licitud d'arbitratge i s'han d'integrar, juntament amb la sol·licitud i la documentació aportada per les parts, en el procediment arbitral.

De totes les al·legacions escrites, documents i altres instruments que una de les parts porti als àrbitres es traslladarà a l'altra part, i així mateix, es posen a disposició de les parts els documents, els dictàmens pericials i altres instruments probatoris en què l'òrgan arbitral pugui fundar la seva decisió.

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.

La falta de compareixença i/o inactivitat de la part reclamada, o incompareixença injustificada de les parts en qualsevol moment del procediment arbitral, inclosa l'audiència, no impedeix es dicti 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.

VI. En les presents actuacions arbitrals, ateses les manifestacions de les parts, queda acreditat que es va signar contracte d'obres de rehabilitació pel pis situat al (...) amb data de formalització (...), i que el contracte aportat es vàlid d'acord amb la legislació civil aplicable en matèria d'obligacions i contractes, en tenir els requisits essencials dels contractes -causa, objecte i consentiment, prestat de forma lliure i conscient per les parts, amb capacitat de contractar- i que un cop perfeccionat el contracte des d'aleshores obliga als contractants, a complir, no només el que s'ha pactat expressament, sinó també totes les conseqüències que, segons la seva naturalesa, siguin conformes a la bona fe, l'ús i la llei (art. 1.258 CC).

El contracte en el present cas, és plenament eficaç, i d'acord amb el principi d'autonomia de

la voluntat, tant la part reclamada com la reclamant, podien establir els pactes, les clàusules i les condicions que considerin convenients, sempre que no fossin contraris a les lleis, la moral ni l'ordre públic (art. 1.255 CC).

En aquest sentit, el contracte, establia que els treballs es durien a terme amb estricta subjecció a les especificacions del projecte redactat pels arquitectes, com a direcció facultativa de l'obra, d'acord amb la clàusula segona del contracte.

Dels documents, al·legacions i informes que consten en les actuacions, és detallen i proven, aquesta subjecció no és va produir, i els incompliments durant l'execució del contracte, prèvies advertències dels arquitectes, perquè els operaris de l'empresa contractista atenguessin les instruccions del projecte, obligació que es va desatendre de manera reiterada per part de la reclamada, i els seus operaris en relació a la planificació i execució dels treballs, així com als materials aportats i les mesures de seguretat, fet acreditat en informe tècnic de estructuralista, i la factura corresponent del mateix, relativa a diverses consultes realitzades durant el procés d'obra per garantir la seguretat dels treballadors i de l'obra. Consta també projecte executiu i informe d'idoneïtat tècnica expedit pel Col·legi d'Arquitectes de Catalunya el (...), on s'inclou el projecte d'estudi bàsic de seguretat i salut.

El dia (...) la promotora i la direcció facultativa, d'acord amb l'estipulat en la clàusula dotzena, i havent arribat el termini final d'execució de l'obra, van comunicar a l'empresa constructora la resolució del contracte, tot oferint l'oportunitat de seguir les obres o aportar material fins a arribar a l'import abonat per la promotora, però la part reclamada no va acceptar l'oferiment i va retirar el material de l'obra.

La reclamada, com consta en les actuacions i en l'acte de la vista detalla i aporta proves dels

incompliments i les seves conseqüències, motiu pel qual, es ratifica en la petició, i reclama l'import de 3.384,90 euros, per la diferència entre la quantitat lliurada i el valor dels materials i treballs realitzats en la data en que la reclamada va deixar l'obra, d'acord amb les certificacions emeses per la direcció facultativa, que sumen un import total de 9.403,06 euros, l'import de dues nits d'hotel que es van haver d'abonar als veïns de baix per import de 357,96 euros, amb factura d'hotel número (...) i justificant bancari del pagament de data (...), i pressupost de reposició d'un vàter, per valor de 275 euros, com a conseqüència del despreniment causat al sostre. Així mateix consta justificant bancari corresponent de l'abonament de l'import de 12.155,00 euros, a la part reclamada, en data (...), previ inici de les obres propietat.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació en el sentit que la part reclamada haurà d'abonar l'import de 3.384,90 euros, per la diferència entre la quantitat lliurada i el valor dels materials i treballs realitzats, i pels danys i perjudicis soferts.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 3.384,90 euros en el termini dels 20 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibre d'estalvis per part de l'òrgan arbitral



LAUDE 51/2024

Vista la controvèrsia plantejada en aquest assumpte, la part reclamant exposa que arran de l'extracció d'un queixal, li van posar una peça provisional que queia a les poques hores de cimentar-la. Van haver d'anar a la clínica fins a quatre cops, i sempre li tornava a caure. El van atendre tres professionals diferents, i després d'això a la clínica ja no el van voler atendre més, per la qual cosa va haver d'anar a una altra, on li van solucionar el problema.

La part reclamada accepta l'arbitratge i manifesta que la part reclamant ha estat pacient de la (...) des del (...). Durant aquest temps, se l'ha atès en diverses necessitats odontològiques. No obstant, lamentablement, la comunicació amb ell s'ha tornat complicada ja que el pacient ha qüestionat repetidament la seva opinió odontològica, cosa que ha donat lloc a llargues converses, que els seus dubtes persistents i indecisions a seguir el tractament acordat han portat a cancel·lacions d'últim moment.

La reclamant, després de desacreditar les recomanacions dels professionals del centre, ara sol·licita que se li aboni el cost del tractament que ja se li va recomanar, subjectar la peça provisional amb uns ganxos estètics atès que la cimentació no donava resultat, i que ara s'ha fet en una altra clínica dental.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en l'escrit de reclamació de (...) que va anar a la clínica reclamada on li van extreure un queixal i li van posar una peça provisional (Maryland) que un cop cimentada, al cap de poques hores li queia.

Això va passar fins a quatre cops, i va ser atès per tres professionals diferents. El reclamant exposa que creu es deu a un defecte de la peça. Arran dels cops que va haver de tornar a la clínica perquè li arreglessin, l'últim cop, li van dir que ja no el volien atendre més. Per aquest motiu va anar a una altra clínica dental, on li van posar uns ganxos estètics, per retenir la peça provisionalment fins col·locar la peça definitiva. Reclama la devolució de preu pagat, 240 euros.

La part reclamada manifesta en el seu escrit de (...) que la part reclamant ha estat pacient de la (...) des del (...). Durant aquest temps, se l'ha atès en diverses necessitats odontològiques. No obstant, lamentablement, la comunicació amb ell s'ha tornat cada cop més complicada.

El pacient ha qüestionat repetidament la seva opinió odontològica, cosa que ha donat lloc a llargues converses de més d'una hora. Els seus dubtes persistents i indecisions a seguir el tractament acordat han portat a cancel·lacions d'últim moment i han resultat en una pèrdua de temps.

La reclamant, després de desacreditar les recomanacions dels professionals del centre, ara sol·licita que se li aboni el cost del tractament que ja se li va recomanar, subjectar la peça provisional amb uns ganxos estètics atès que la cimentació no donava resultat, i que ara s'ha fet en una altra clínica dental.

Gairebé tots els metges del centre l'han atès en diverses ocasions, moltes de les cites sense cost per al pacient. Aquests professionals, amb una gran dilatada experiència han optat per no seguir tractant-lo, ja que és un pacient molt complicat d'atendre. No es deixa assessorar i perllonga les mateixes explicacions de manera reiterada.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 11.45 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia

La part reclamant exposa els fets i mostra la seva disconformitat amb la solució que li va oferir la part reclamada per arreglar la peça dental, que mostra davant l'òrgan arbitral. Indica que no veu correcte que la peça s'enganxés amb ciment i indica que a la nova clínica li van fer una peça que es podia treure. Manifesta la seva indignació amb la reserva del dret d'admissió que va comunicar la part reclamada. La pretensió de la part reclamant és que li retornin els 240 euros pagats i el tractament a la nova clínica.

La part reclamada indica que han dedicat molt temps a la part reclamant, que no atenia a les recomanacions que li feien a la clínica, visitant-lo fins a 28 vegades sense cap cost. No vol atendre la sol·licitud de la part reclamant perquè considera que està demanant el pagament del tractament que la part reclamada li oferia abans que marxés a una altra clínica.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 12.15 hores, 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'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'admissió



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

V. En les presents actuacions arbitrals, la controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb una peça o pròtesi dental i la prestació del servei del tractament dental.

Són fets no controvertits, que la peça- un pont interdental Maryland- va provocar diverses visites, i que és va procedir a cimentar en varies ocasions en haver-se desenganxat diverses vegades sense poder tenir-la cimentada per molt temps.

En l'acte de l'audiència, l'Òrgan arbitral ha pogut efectuar examen visual del Maryland; sent un dels fets controvertits el possible defecte d'aquesta peça i l'altre, el servei prestat.

La part reclamant, aporta informe emès per una altre clínica dental, on s'hi fa constar que se li havia col·locat un Maryland en una altre clínica dental, i se li aconsella que el millor seria parlar-ho amb el seu centre dental, però atès que el reclamant refereix sentir-se disconforme amb l'alternativa que li havia plantejat la reclamada i que la peça provisional es desenganxava, li van aconsellar afegir uns ganxos estètics fins col·locar la peça definitiva.

VI. De les manifestacions de la reclamada, documentació aportada, informe i examen visual, el col·legi entén que és va fer oferir per la reclamada una alternativa per evitar que la peça es desenganxés però que el reclamant per diverses raons no va acceptar.

En aquest sentit, la peça inicial de caire provisional amb fixació cimentada va ser modificada per la nova clínica, afegint al producte dos ganxos estètics per tal que fos una pròtesi removable, i per tant, un producte i un servei diferent al inicialment contractat amb la reclamada.

L'article 123-6.4 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en relació amb els articles 114 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General de Defensa dels Drets dels Consumidors i Usuaris respecte a la conformitat dels béns i serveis estableix que en el cas de prestacions de serveis, la persona consumidora té dret a una atenció adequada un cop prestat el servei, que en garanteixi la correcció i la idoneïtat.

En les presents actuacions arbitrals, tant per manifestacions de les parts en l'acte de l'audiència, com del detall en l'historial clínic s'aprecia que s'han succeït intervencions en el període de garantia legal, des de la fabricació al lliurament de la peça i posterior serveis de tractament dental, fins a completar el correcte funcionament que queda acreditat documentalment i en conformitat per la part reclamant, en que si bé, reclama que la peça és defectuosa, malgrat les possibles alternatives no accepta el que es proposa per la reclamada de forma reiterada provocant que pel transcurs del temps es produeix un empitjorament de la boca.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la sol·licitud presentada per la part reclamant.

LAUDE 74/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, en l'escrit de reclamació, que va anar a la clínica reclamada per un dolor intens en una dent, demanant extracció i implant d'una sola dent. Que quan va sortir li havien extret, no una sinó tres peces, la 13-14 i la 15, i li van donar el pressupost un cop ja extretes les peces.

Posteriorment, l'implant es va demostrar mal situat i van haver de reparar-lo amb un empastament, tapant el forat de l'implant, però aquest es va moure amb el temps.

Per tot plegat, va anar a una clínica dental d'urgències de 24 hores perquè se li queien, amb les despeses econòmiques i perjudicis en les genives i molèsties continuades causades. Exposa que va necessitar reconstrucció estètica.

Aporta pressupost, emès per la reclamada amb data (...) per un import total de 3.570 euros, comprovants que acrediten el pagament per part de la reclamant d'un import total de 3.240 euros, un pressupost (...), de data (...), per reconstrucció estètica i higiene, i factura de data (...), de (...) per servei d'urgència.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 13.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'advertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·

legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen la part reclamada i la part reclamant acompanyada del seu representant legal.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència al canvi en la presidència del col·legi arbitral notificat el dia anterior, del que ambdues parts no manifesten cap inconvenient.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant reitera la seva petició que la part reclamada li retorni els diners i demana una indemnització perquè té problemes de salut provocats per la mala pràctica de la part reclamada.

La part reclamada explica que quan la part reclamant va anar a la clínica, allà li van fer un pressupost que la part reclamant va acceptar i posteriorment van fer els implants, informant que haurien d'anar fent ajustaments. Afegeix que una peça dental que no va quedar bé estèticament la van canviar sense cost.

La part reclamant manifesta que no va signar el pressupost, que només va acceptar l'extracció d'una peça. Afegeix que actualment se li mouen diverses peces dentals i no pot menjar bé.

El representant legal de la part reclamant pregunta a la part reclamada si la fitxa manual està emplenada pel personal de la clínica, responent la part reclamada afirmativament. El representant legal indica que la signatura no coincideix amb la de la part reclamant. Afegeix que cap



metge ha revisat l'estat bucal actual de la part reclamant.

La part reclamada indica que la part reclamant va demanar un informe mèdic, i quan li van demanar que signés l'acusament de rebuda, no el va voler signar. Comenta que el problema no van ser els implants, van ser les pròtesis.

El representant legal de la part reclamant pregunta a la part reclamada si no tenen registres informàtics. La part reclamada respon que en aquell moment no en tenien, que des de finals de l'any 2023 estan informatitzant el sistema. El representant legal afegeix que no hi ha constància que les dates escrites a mà siguin correctes.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 12.10 hores, 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'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

V. En data 24 de juliol de 2024, al BOE núm.178, és publica el "Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum", en vigor des del dia 13 d'agost de 2024.

D'acord amb la seva disposició transitòria única, on és regulen els procediments arbitrals i d'adhesió al sistema arbitral de consum *iniciats abans de l'entrada en vigor* d'aquest Reial decret, s'estableix que les sol·licituds d'arbitratges presentades en una Junta Arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prosseguiran la seva tramitació d'acord amb el que preveu la normativa vigent a la data de la presentació esmentada.

VI. En les presents actuacions arbitrals, tot i que la controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant per una deficient prestació i manca d'acceptació del pressupost

previ, es posa de relleu en l'acte de l'audiència, d'acord amb les manifestacions de la part reclamant, l'existència de lesions bucodental i/o altres afectacions a la salut.

VII. L'objecte de l'arbitratge de consum ve descrit en l'article 2 Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, que és en bona part reproducció de l'article 57 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, Reial decret legislatiu 1/2007, i que es el sistema extrajudicial de resolució de conflictes entre els consumidors i usuaris i els empresaris.

D'aquesta manera, l'objecte de l'arbitratge de consum consisteix en el coneixement dels conflictes relatius als drets legalment reconeguts als consumidors; el Sistema Arbitral de Consum coneix, així, del que s'ha anomenat actes de consum, que són els que relacionen a un empresari o professional i a un consumidor i a través dels quals aquest últim adquireix un bé o un servei per al seu consum o ús final.

En aquest sentit, en haver-se posat de manifest possibles lesions i danys, no permet a l'òrgan arbitral emetre laude per ser matèries que no poden ser objecte d'arbitratge de conformitat amb allò establert a l'article 2.2 del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum.

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables pel coneixement del conflicte, no sent possible la continuació de les actuacions.

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



LAUDE 100/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no va poder finalitzar el tractament iniciat amb la part reclamada pels problemes de salut esdevinguts arran del tractament iniciat, així com que va requerir d'un altre tractament a una altra clínica dental per solucionar els problemes causats per les actuacions dels diferents professionals de la part reclamada. La part reclamant sol·licita el reintegrament d'un total de 4.539€. La part reclamada manifesta que ha actuat de conformitat a la praxis professional adequada, suficient i idònia per efectuar el tractament iniciat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va contractar amb la part reclamada un tractament d'ortodòncia, afegint que aquest tractament ha estat realitzat per diferents professionals, segons consta a l'historial de visites presentat, així com que durant aquest procés de tractament, va presentar problemes en una dent i no el va poder realitzar completament.

També manifesta que per tractar de solucionar aquesta patologia sobrevinguda va haver de contractar els serveis en una altra clínica dental per solucionar els problemes de salut esdevinguts arran del tractament iniciat, afegint que cap dels diferents professionals de la part reclamada que la varen assistir varen atendre les seves reclamacions, motiu pel qual va ser necessari requerir d'un altre tractament a una altra clínica dental per solucionar els problemes causats per la actuacions de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de pla de tractament d'un professional aliè a la part reclamada, còpia d'historial de visites realitzades a la clínica de la part reclamada, hi on ho consta l'actuació de sis professionals diferents, full de consentiment informat sense estar signat per la part reclamant i còpia de document de reclamació presentat davant la part reclamada, on hi consta exhaustiva explicació de la situació, historial de visites a la clínica reclamada on consten les intervencions que els diferents professionals del centre dental reclamat li han anat fent; com es va desenvolupar el tractament de la patologia que li afectava a una de les dents on s'estava fent el tractament, la medicació que es va haver de prendre, les diferents derivacions que es van fer de la pacient per tal que es realitzés proves a d'altres clíniques vinculades amb la reclamant. També consta documentada la derivació a una altra clínica (sense vinculació) per tal que la pacient solucionés el problema sobrevingut i la possibilitat de tornar a fer el tractament un cop la patologia hagués desaparegut.

La part reclamant sol·licita el reintegrament d'un total de 4.539€.

La part reclamada manifesta que la documentació presentada per la part reclamant no constitueix un informe mèdic oficial que recolzi les manifestacions realitzades per la part reclamant.

També manifesta que els moviments dentals realitzats no es van considerar agressius, ni en els canvis d'alienadors ni en els moviments planificats, afegint que va dur a terme controls presencials adequats per a avaluar l'evolució de la lesió, i se la va derivar a un especialista abans de reprendre el tractament d'ortodòncia.

La part reclamada no fa aportació ni proposició de mitjans de prova.

La part reclamada sol·licita es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.45 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.

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

Un cop la Secretaria de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les seves respectives al·legacions i pretensions, efectuant-se explicació detallada del contingut documental que consten a les actuacions arbitral, sense que la part reclamada hagi aportat ni proposat cap mitjà de prova, acceptant-se la prova que consten a les actuacions.

En aquest moment, el President del Col·legi arbitral, insta a les parts compareixents a valorar la possibilitat d'arribar a un acord que permeti la finalització de les actuacions mitjançant laude conciliatori, i aquest efectes suspèn l'audiència durant 10 minuts, permetent que les parts compareixents surtin de la sala, atès que la part reclamada manifesta que ha de sol·licitar autorització per poder formular una oferta econòmica.

Un cop efectuada la consulta de la part reclamada, les parts compareixents entren a la Sala d'audiències, es continua amb l'audiència i la

part reclamada manifesta que fa un oferiment d'abonar 1.500€.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant efectua explicació detallada del que li ha suposat l'actuació de la part reclamada, i manifesta que no accepta la quantitat que ofereix la part reclamada.

En aquest moment, es dona per tancada la possibilitat d'arribar a un acord conciliatori en aquest moment processal i es segueix amb l'audiència.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que actualment el tractament es troba paralitzat, afegint que no sabria dir quin tant per cent del tractament podria considerar-se com a realitzat, així com que respecte a quina és l'explicació mèdica que li dona a la dolència que va patir la part reclamant, la representant de la part reclamada manifesta que la medicina no és una ciència exacte i que no troben nexa causal en tant que la biologia de cada persona evoluciona de manera diferent i que es tracta d'una causa desafortunada no previsible.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que la part reclamada la va derivar a fer-se unes proves mèdiques a una clínica col·laboradora d'aquesta, afegint que no va haver d'efectuar cap abonament econòmic per aquests serveis, així com que mai ha tingut accés als resultats d'aquestes proves mèdiques ni han estat aportades a les presents actuacions arbitral per la part reclamada.

Es dona per finalitzada 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-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 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, pertinència i la ponderació en la valoració de les proves.

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 el fet controvertit és l'existència o no de nexa causal entre el tractament d'ortodòncia i la patologia sobrevinguda –gran pèrdua òssia- en una de les dents de la part reclamant sobre les quals s'estava duent a terme el tractament –l'incisiu.

La resolució arbitral ha de realitzar-se de conformitat als fets provats i a les regles de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria i que resultin procedents i adequats per la determinació dels fets i de les possibles responsabilitats, que en les presents actuacions arbitrals cal posar en relació a allò manifestat per la part reclamada a l'acte de l'Audiència, a pregunta de l'Òrgan arbitral, en el sentit que actualment el tractament es troba paralitzat, afegint que no sabria dir quin tant per cent del tractament podria considerar-se com a realitzat, així com que la part reclamant va ser derivada a una clínica col·laboradora per part seva –ateses les patologies sobrevingudes, i sense que la part reclamant ni aquest Òrgan arbitral hagin tingut accés als resultats d'aquestes proves mèdiques realitzades a petició de la part reclamada, i que no varen ser lliurades a la part reclamant ni han estat aportades a les presents actuacions arbitrals per la part reclamada.

La part reclamada manifesta que la biologia de cada persona evoluciona de manera diferent i que es tracta d'una causa desafortunada no previsible, manifestacions que cal posar en relació als fets que no consta aportat per la part reclamada cap document de consentiment in-

format, així com que es varen realitzar proves prèvies a l'inici del tractament i també es va fer un qüestionari a la reclamant i, no se'n desprèn que hi hagués cap patologia prèvia, doncs no consta que la part reclamada adoptés cap mesura prèvia.

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, es considera acreditat el nexa causal entre l'actuació de la part reclamada i la necessitat del tractament d'infiltració que ha hagut de dur a terme la part reclamant per la gran pèrdua òssia de l'incisiu, adoptant, 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 total i per tots els conceptes de 4.539€.

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

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 4.539€ a la part reclamant, en el termini màxim dels quinze dies següents de la notificació del número de compte corrent o llibreta d'estalvis per part de l'òrgan arbitral.

LAUDE 48/2024

Vista la controvèrsia en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va demanar a la reclamada que li ajustessin unes ulleres que havia comprat i li van contestar que no podien reparar-les atès que la muntura estava descatalogada, i l'única solució que li van donar era fer-se unes ulleres noves.

La part reclamada accepta l'arbitratge i al·lega que no pot atendre la petició de la reclamant atès que ja ha transcorregut el període de garantia, que en el moment de la compra era de dos anys.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de reclamació de data (...) exposa que va comprar unes ulleres (muntura i vidres) a (...) que li van costar 1.299,02 euros.

Dos anys i mig després, va tornar a la botiga perquè li ajustessin la muntura. Li van contestar que no ho podien fer, atès que la muntura ja estava descatalogada i l'única solució que li van donar va ser que es fes unes noves ulleres aprofitant els vidres de les actuals.

Reclama que li arreglin les ulleres o que li tornin els 1.299,02 euros que li van costar les ulleres i a més, 300 euros per la falta d'atenció per part de la reclamada.

La part reclamada, manifesta que la part reclamant va perdre la garantia per reposició o recanvi el (...) atès que la muntura que havia adquirit la reclamant estava descatalogada, i no es podia solucionar el problema de la patilla de la

muntura, raó per la qual li van oferir canviar la muntura i ajustar els vidres a la nova.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 9.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamant es ratifica en la seva petició, vol que li arreglin les ulleres i exposa que s'ha informat i la llei estableix que durant 5 anys han de tenir un servei tècnic per quan una muntura queda descatalogada. Mostra les ulleres i indica que les patilles es mouen. Afegeix que es queixa del tracte rebut per la part reclamada i per això, la segona vegada que va anar a la botiga va anar acompanyada d'un testimoni. En aquesta segona visita, manifesta que l'opció que li van donar era fer unes ulleres noves i ella no estava d'acord perquè no li havia canviat la graduació. Indica que no pot fer servir les ulleres perquè no va còmoda i ha de portar unes ulleres anteriors amb les que no va correctament graduada i li provoca molèsties. Indica que si no li poden arreglar les ulleres, sol·licita els 1.299,02 euros que va pagar per les ulleres més 300 euros pels danys causats.

L'òrgan arbitral pregunta en què es basa per valorar en 300 euros els danys causats. La part reclamant respon que en el tracte rebut, la pèrdua de temps i la incomoditat per no poder posar-se les ulleres correctament graduades.

L'òrgan arbitral pregunta si li han caigut alguna vegada a terra, responent la part reclamant que no li han caigut mai.

La part reclamada indica que les ulleres es van intentar ajustar, però no van poder perquè les patilles no van unides a la muntura amb cargols i el proveïdor no té recanvis. Afegeix que li van donar l'opció d'adaptar els vidres a una altra muntura i que per poder fer-ho la part reclamant havia de deixar les ulleres 3 dies per poder buscar muntures que es poguessin adaptar. Van informar que quan s'adapten els vidres, el centrat del punt de mira pot canviar i empitjorar la visió.

L'òrgan arbitral pregunta a la part reclamada si han buscat muntures semblants a altres botigues, responent la part reclamada que és el primer que fan perquè és l'opció més fàcil abans de recórrer al proveïdor.

La part reclamant insisteix que preval l'opció de reparar les ulleres i indica que el que ha explicat la part reclamada no li van dir tant clarament com ara ho han expressat. Afegeix que no accepta adaptar els vidres a una altra muntura si no li garanteixen que tindrà bona visió.

La part reclamada indica que adaptar els vidres a una altra muntura és un cas habitual. Indiquen que el cost de la muntura fa 3 anys era 114 euros.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 09.59 hores, considerant els fets detallats, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

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



V. En les presents actuacions arbitrals, la controvèrsia té el seu origen en el desacord de la part reclamant per la prestació de servei per part de la reclamada que entén no va atendre la seva petició per trobar-se descatalogat el producte. Sol·licita la reparació o la devolució de l'import pagat per les ulleres i danys causats per la deficient atenció en la reclamació.

Resta acreditat que les ulleres van ser adquirides per la reclamant en data (...), i que una possible manca de conformitat no quedava coberta en haver finalitzat el termini de garantia el (...). No obstant, de les actuacions i manifestacions efectuades, la reclamada va buscar muntures semblants a altres botigues per fer el canvi, va contactar mitjançant correus electrònics amb el proveïdor, i va oferir l'opció d'adaptar els vidres en una altra muntura.

Pel que fa al compliment de la garantia legal per la conformitat del bé adquirit, d'acord amb Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries si el producte presenta manca de conformitat, en primer lloc la persona consumidora té dret a triar entre la reparació o la substitució per un de nou, excepte que alguna d'aquestes opcions resulti desproporcionada (és a dir, que generi al venedor unes despeses poc raonables comparades amb l'altra opció) o bé sigui impossible de complir.

En aquest sentit, entén el col·legi, la reclamada va fer un adequat seguiment de la petició de la reclamant, de conformitat amb l'art. 114 i ss. del Reial decret legislatiu 1/2007, malgrat el producte no estava en període de garantia i atès que la reparació o la substitució era impossible per haver estat el producte descatalogat i no permetre aquesta muntura cap tipus d'ajust de les patilles per tenir cargols ajustables.

Així mateix, en escrit presentat en l'acte de la vista per la part reclamada, s'al·lega que d'acord amb l'establert en l'article 127 bis del text legal esmentat, i en relació a la reparació i serveis postvenda, el productor ha de garantir, en tot cas, l'existència d'un servei tècnic adequat, així com de recanvis durant el termini mínim de deu anys (...), a partir de la data en què el bé es deixi de fabricar.

Aquesta obligació tot i no ser exigible a la reclamada directament, si mitjançant acció de repetició posterior, es va assumir en fer l'ofertament proposat d'adaptació. Es supleix per tant, amb aquesta actuació, la manca de recanvis del productor, la impossibilitat de reparació i es presta a la reclamant la deguda atenció en oferint un servei de reparació i manteniment post venda.

El col·legi considera que l'alternativa que és va proposar, i de nou és torna a oferir en l'acte de l'audiència, d'adaptar els vidres a una nova muntura com mesura correctora, és de caràcter proporcional, i repararia la funcionalitat i conformitat del producte. S'estima parcialment la petició i la reclamada adaptarà els vidres de la muntura que trï la reclamant i que permetin l'adaptació amb els mateixos, tot descomptant el cost de la muntura descatalogada, que d'acord amb la factura va tenir un cost de 114 euros.

Entén aquest òrgan arbitral, que l'import sol·licitat per la reclamant, de 1.299,09 euros, en comparació amb la mesura correctora, representaria uns costos desproporcionats per a l'empresari, tenint en compte totes les circumstàncies i a aquestes les que recull l'apartat 3 de l'art. 118 del Text Refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, la mesura correctora alternativa es pot proporcionar sense inconvenients més grans per al consumidor o usuari.

De la petició de danys i perjudicis pel tracte rebut, com s'ha exposat en consideracions anteriors, es van realitzar accions per part de la reclamada per atendre la reclamació, i envers la pèrdua de temps i la incomoditat per no poder posar-se les ulleres correctament graduades, entén el col·legi que el termini ofert, 3 dies, per realitzar l'adaptació i reparar per tant la funcionalitat del bé, ulleres graduades per veure, compleix amb escriu l'establert en l'article 118, del RD que regula el Règim jurídic que indica que la posada en conformitat, quan sigui procedent la reparació o la substitució del bé, implica que el consumidor o usuari l'ha de posar a disposició de l'empresari i aquest, si s'escau, ha de recuperar el bé substituït a càrrec seu de la manera que generi menys inconvenients per al consumidor o usuari.

Atenent a l'anterior, aquest òrgan arbitral considera que els danys no consten acreditats ni provats, ni es donen els requisits exigits segons la normativa aplicable, motiu pel qual es desestimen.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR EN PART la reclamació, en el sentit que la reclamada haurà d'adaptar els vidres a una nova muntura, i descomptarà del preu de venda d'aquesta, l'import de 114 euros, impositos inclosos.



LAUDE 3/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar una càmera fotogràfica de segona mà per fer un regal a la seva filla, assegurant que la primera vegada que es va utilitzar –que va ser molt després de la seva recepció i en moments puntuals, havent-se efectuat el revelat del primer carret molt després dels 30 dies de la recepció, aquesta ja no va funcionar correctament. La part reclamant sol·licita la reparació o substitució de la càmera, i subsidiàriament, el reintegrament de l'import abonat. La part reclamada manifesta que la part reclamant va adquirir el producte controvertit a través de la seva botiga online –compra realitzada en data (...) i lliurada el dia (...); afegint que no va rebre la primera reclamació fins el dia (...), és a dir després de mes de quatre mesos de la seva recepció. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va comprar una càmera fotogràfica de segona mà, per fer un regal a la seva filla, assegurant que aquesta no funciona correctament, afegint que la primera vegada que es va utilitzar la càmera –que va ser molt després de la seva recepció i en moments puntuals, havent-se efectuat el revelat del primer carret molt després dels 30 dies de la recepció, aquesta ja no va funcionar correctament –de 36 fotografies, només varen ser útils 10 fotografies.

També manifesta que el segon carret va ser introduït per una professional, senyora (...), afegint que té còpia de les actuacions realitzades amb caràcter previ a aquest segon ús.

La part reclamant també manifesta que la seva filla va realitzar la reclamació mitjançant la plataforma de la Comunitat Europea de reclamacions en línia per compravendes interfrontereres (ADR), afegint que va pujar tota la documentació de la que disposa a la plataforma.

La part reclamant aporta còpia de la factura, còpia de càrrec bancari, còpia de correus electrònics i fotografies.

La part reclamant sol·licita la reparació o substitució de la càmera, i subsidiàriament, el reintegrament de l'import abonat; afegint que no accepta assumir cap despesa d'enviament, o altres conceptes, per a la revisió o reparació de la càmera fotogràfica.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va adquirir el producte controvertit a través de la seva botiga online –compra realitzada en data (...) i lliurada el dia (...); afegint que l'objecte controvertit és una càmera de l'any 1987, que té al voltant de 35 anys d'antiguitat.

També manifesta que la càmera funcionava correctament quan la part reclamant la va rebre, però que desafortunadament aquesta ha deixat de funcionar actualment, així com que cal tenir en compte que es tracta d'un aparell electrònic d'uns 35 anys d'antiguitat, motiu pel qual no es poden fer càrrec de la vida útil que aquest producte pugui tenir.

La part reclamada manifesta que no va rebre la primera reclamació fins el dia (...), és a dir després de mes de quatre mesos de la seva recepció, afegint que es va informar a la part reclamant que disposava d'una garantia de 30 dies, i que aquesta no es podia estendre.

També manifesta que el producte controvertit ha més de vint anys que no es fabrica i tampoc hi ha possibilitat de trobar peces de recanvi, i per

tant, no poden oferir anys de garantia per objectes que es troben al final de la seva vida útil.

La part reclamada exposa que tenen diversos nivells de garantia, però la que més apliquen és la garantia de satisfacció de 30 dies des de la data en què el consumidor rep el producte, i també assegura haver revisat que la càmera funcionava perfectament quan es va posar a la venda.

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin 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, de manera telemàtica, des de la ciutat de Granada, 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 es ratifica en les seves al·legacions i prova documental proposada, 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.

A pregunta de l'òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que no pot determinar exactament en quina data es va produir el primer intent d'efec-

tuar el revelat del primer carret utilitzat, actuacions que va portar a terme la seva filla.

També manifesta que en aquell moment –primer intent de revelat; varen pensar que podia tractar-se d'un error del revelat i no pas de la càmera, i que no va ser fins al segon intent de revelat, realitzat en una botiga especialitzada en fotografia, que van tenir la confirmació que la càmera no funcionava correctament.

La part reclamant també manifesta que els va resultar molt complicat trobar carrets, fet que va implicar força temps, motiu pel qual també va tardar en adonar-se que la càmera no funcionava correctament, afegint que la garantia hauria de ser d'un any, i no d'un mes com manifesta la part reclamada.

També manifesta que la part reclamada no ha donat resposta a les seves argumentacions sobre els terminis de garantia, efectuant explicació sobre les seves consideracions sobre aquests aspectes legals, afegint que no està disposada a assumir cap cost econòmic per enviar la càmera a la part reclamada per al seu possible peritatge.

Es dona per finalitzada 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.

La part reclamada manifesta que la activitat econòmica que realitza a la seva pàgina web



compleix amb la Llei de protecció del consumidor de Finlàndia; i que cal posar en relació al Reial Decret Legislatiu 1/2007, del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors y Usuaris i altres lleis complementaries.

En aquest sentit, tal i com ha manifestat la part reclamada, en la seva web, s'hi conté l'apartat d'informació, devolucions i cancel·lacions, on s'especifica que s'accepten devolucions i cancel·lacions per qualsevol motiu, sempre que el client notifiqui a la part venedora la seva intenció de tornar amb un termini de 30 dies des de la recepció dels productes i que el client no hagi alterat la funció o l'aspecte dels productes.

I un cop realitzat aquest preavis, el consumidor ha de retornar els productes al venedor en un termini màxim de 30 dies des de l'avis de devolució/cancel·lació, en cas contrari, la part venedora té dret a anul·lar-lo.

Aquestes condicions generals s'apliquen a totes les vendes que es realitzen a través de venda online.

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.

En aquest sentit, tal i com estableix l'article 123.4 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, del Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors y Usuaris i altres lleis complementaries, s'ha d'informar al venedor, de la falta de conformitat del producte, en el termini

de dos mesos, des el moment en què es va tenir coneixement d'aquest; i l'incompliment d'aquest termini, no suposarà la pèrdua del dret, però el consumidor serà responsable dels danys i perjudicis efectivament ocasionats pel retard en aquesta comunicació.

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.

La part reclamant manifesta que, com que es tracta d'una càmera analògica, en el moment en què expira la garantia, els 30 dies, encara no s'havia revelat el primer carret, ja que les fotos es van realitzant en moments puntuals, i per tant encara no podia saber si funcionava o no correctament.

També ha manifestat la part reclamant a l'acte de l'audiència, que en aquell primer intent de revelat –del que no en consta data, actuacions realitzades ni qui les va realitzar; varen pensar que podia tractar-se d'un error del revelat i no pas de la càmera; motiu pel qual, en el segon intent d'efectuar revelat, va actuar una professional, la senyora (...).

No consta aportat cap document o manifestació d'acreditació de fets, d'aquest professional, senyora Aurora, només consten a les presents actuacions arbitral, les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que en aquesta botiga especialitzada en fotografia, els hi varen manifestar que la càmera no funcionava correctament.

La part reclamant també manifesta que els hi va resultar molt complicat trobar carrets, fet que va implicar força temps, motiu pel qual també va tardar en adonar-se que la càmera no funcionava correctament.

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.

La part reclamant manifesta que el termini de 30 dies -60 dies, 30 dies de preavis i 30 dies per realitzar la devolució material; va en contra de la normativa general de garanties legals de productes de segona mà, al qual obligatòriament estan sotmeses les empreses, i que aquest termini és d'un any.

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; cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general bàsica de defensa dels consumidors i usuaris.

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 no són fets controvertits, que es va adquirir una càmera fotogràfica, de segona mà, que aquesta està en possessió de la part reclamant ni les dates d'adquisició i recepció e la mateixa, fets que cal posar en relació a les condicions de venda i les garanties legals.

En la present controvèrsia, l'objecte de la prova és determinar si el deteriorament ha estat degut a la no conformitat del producte, fet que cal posar en relació a la data d'adquisició del mateix, i les diferents actuacions i reclamacions realitzades per la part reclamant.

De les garanties i serveis postvenda a favor dels consumidors.

Els articles 114 i següents del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre que aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, estableixen les disposicions generals sobre la garantia dels productes de consum, la responsabilitat del venedor i els drets del consumidor i l'usuari, obligant al venedor a lliurar els béns o productes que siguin conformes amb el contracte, responent davant d'ell de qualsevol falta de conformitat que existeixi en el moment del lliurament del producte.

Si bé, en cas de manca de conformitat acreditada, el dret del consumidor no és la resolució del contracte de compravenda, sinó a la reparació o substitució del bé a elecció, per raons de costos al venedor que no siguin raonables –article 119.

El problema fonamental que es planteja a propòsit de la falta de conformitat és el relatiu a la



seva prova, atès que la conformitat es relaciona amb el lliurament d'un bé conforme a la informació facilitada i segons l'aptitud habitual del bé -article 116.1.

En les presents actuacions arbitrals, i de conformitat a la prova documental aportada, a criteri d'aquest Òrgan arbitral, cal considerar que la part reclamada no ha pogut tenir accés a un procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que no es tracta d'un producte defectuós.

La part reclamant aporta documentació d'una segona actuació, amb les manifestacions que s'hi contenen i les fotografies aportades, però no aporta cap mínima prova pericial, i afegeix que no està disposada a assumir cap cost econòmic per enviar la càmera a la part reclamada, per al seu possible peritatge.

Fets que cal posar en relació, a les característiques pròpies de l'objecte controvertit i l'apartat d'informació, devolucions i cancel·lacions de la part reclamada; informació que està íntimament relacionada amb una eventual consideració de conformitat del producte a les especificacions contractuals i previsions del Codi civil, i la causa dels contractes, en sentit objectiu, que és la finalitat que cada part contractual pretén, és la raó objectiva, precisa i tangencial a la realització del contracte.

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 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.

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 desestimar la reclamació, atès que la part reclamant reconeix una primera intervenció, que li va costar trobar carrets adients, així com una segona intervenció, d'un professional, però sense aportar prova d'haver-se realitzat o aplicat un mínim procediment de comprovació i diagnòstic adequat, per tal d'acreditar que es tracta d'un producte defectuós, de conformitat amb els principis de facilitat probatòria –la càmera està en la seva possessió, diferent seria si constés la seva devolució a la part reclamada, per a possibilitar el seu diagnòstic, el principi de la càrrega de la prova.

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.

SERVEIS ASSISTENCIALS

LAUDE 73/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta en l'escrit de reclamació que en data (...) va ingressar per transferència bancària l'import de 1.790€ al compte corrent facilitat per la residència.

Aquest import corresponia al mes d'agost per l'estància del seu pare, el (...), malgrat que sempre es feia per càrrec bancari, al·legant problemes amb (...).

El seu pare va morir (...), i malgrat que al contracte s'indica que la liquidació per baixa definitiva del resident és farà, com a màxim en el termini d'un mes, no és va realitzar, i exposa que per tramitacions d'herència va deixar passar un any. El (...) i el (...) es va posar en contacte amb la residència via WhatsApp i telefònicament per reclamar l'abonament, i el dia (...) va enviar full oficial de reclamació mitjançant carta certificada, amb avís de rebuda de data de data (...), sense haver tingut cap resposta.

Demana que li retornin l'import no consumit pel seu pare i una disculpa formal, així com el condol per part de la direcció.

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, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients

en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareixen ambdues parts.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència al canvi en la presidència del col·legi arbitral notificat el dia anterior, del que ambdues parts no manifesten cap inconvenient.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamada indica que ha portat a l'audiència la factura rectificada i manifesta la seva intenció de fer transferència per 1.716,34 euros a la part reclamant tant aviat com rebí el número del compte bancari.

La part reclamant manifesta la seva conformitat amb la proposta.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 11.10 hores, 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'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

V. En data 24 de juliol de 2024, al BOE núm.178, és publica el "Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum", en vigor des del dia 13 d'agost de 2024.

D'acord amb la seva disposició transitòria única, on és regulen els procediments arbitral i d'adhesió al sistema arbitral de consum *iniciats abans de l'entrada en vigor* d'aquest Reial decret, s'estableix que les sol·licituds d'arbitratges presentades en una Junta Arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prosseguiran la seva tramitació d'acord amb el que preveu la

normativa vigent a la data de la presentació esmentada.

VI. En l'acte de l'audiència, l'òrgan arbitral, previ aclariment d'algunes de les qüestions plantejades, com ara les disculpes per les errades en la gestió de la reclamació i condol per part de la direcció del centre, confirma la voluntat d'ambdues parts d'arribar a un acord i que es formalitzi mitjançant laude de conciliació.

La part reclamant accepta l'ofertament de la part reclamada, pel qual ingressarà, al compte corrent que és faciliti, un import de 1.716,34 euros. La part reclamada aporta la factura amb el desglossament de tots els conceptes, i en el mateix acte de la vista en lliura una còpia als membres del col·legi i al reclamant.

VII. De conformitat al Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, total o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-s'hi, i en aquest sentit, en haver arribat les parts a un acord, l'òrgan arbitral no s'hi oposa.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avençança i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant l'import de 1.716,34€.

SERVEIS ASSISTENCIALS

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

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

LAUDE 13/2024

Vista la controvèrsia plantejada en aquest assumpte, la part reclamant exposa que a través de (...) va fer un enviament d'un flautí que havia llogat, valorat en 500 euros, a França però el paquet no va arribar a destí. Indica que a l'oficina de (...) no li van aconsellar assegurar l'enviament i sol·licita el reemborsament dels 55,89 euros pagats per l'enviament i els 300 euros que li reclama la persona que li va llogar l'instrument i destinatària del paquet que no va arribar.

La part reclamada només accepta retornar els 55,89 euros de l'enviament, que encara no han estat abonats a la part reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va anar a l'oficina de (...) per enviar un instrument de música, un flautí valorat en 500 euros, a la persona que li havia llogat. Aquest enviament es va perdre i qui li va llogar l'instrument li va demanar el pagament de 300 euros, en lloc de 500 euros, fent-li una rebaixa. Afirmar que a l'oficina de Correos no va ser informada que havia de contractar una assegurança, tot i que li van preguntar pel valor del paquet. Afegeix que, sabedors de que el flautí tenia un valor de 500 euros, no entén que no se li proposés contractar l'assegurança per garantir la seguretat de l'enviament.

Com a pretensió sol·licita l'ingrés dels 55,89 euros oferts per Correos i no abonats a (...), i reemborsament de l'import de 300 euros que li ha reclamat la persona que li va llogar l'instrument.

La part reclamada, en el seu escrit de (...), en essència, manifesta:

Que la (...), està subjecta als laudes que dictin les Junes Arbitrals de Consum en virtut de l'oferta pública de submissió a aquest Sistema Arbitral realitzada en data 14 de desembre de 1993.

Per 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 data 18 de febrer de 2011, es va presentar davant l'Institut Nacional de Consum les noves condicions d'adhesió:

- 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.-€

L'enviament objecte de controvèrsia s'enquadra dins els descrits en el apartat a), per tant la submissió és únicament per a arbitratge en dret.

Per a delimitar l'import de la indemnització que correspon en aquesta reclamació, és imprescindible determinar la modalitat de servei que es va utilitzar per a cursar l'enviament a destí, ja que el règim de responsabilitat previst per la normativa internacional d'aplicació, i la seva corresponent indemnització, varia en funció de la modalitat (certificat o amb valor declarat).

Sobre aquesta qüestió s'observa en el justificat d'admissió de l'enviament que es va fer en la modalitat de Carta Certificada Internacional(...), sense contractar assegurança ni valor

declarat (s'evidencia que en la casella Valors afegits i import reemborsament no figura cap import), la qual cosa comporta una indemnització fixa en cas de pèrdua, sostracció o deteriorament.

En aquesta mena d'enviaments l'article 23 del Conveni de la UPU regula el règim de responsabilitat dels operadors designats.

D'altra banda, el Reglament relatiu a Enviaments de Correspondència de la UPU, en el seu article RL 159, en l'epígraf "Aplicació de la responsabilitat dels operadors designats", punt 4 prescriu el següent: "L'import de la indemnització per la pèrdua, l'espoliació total o l'avaria total d'un enviament certificat prevista en l'article 23.2.1 del Conveni ascendirà a 30 DEG [...]. Les taxes i els drets abonats per l'expedidor per al dipòsit de l'enviament, [...], s'agregaran a aquests valors per a determinar l'import total de la indemnització deguda"

Així mateix, per a remetre un enviament registrat amb destinació internacional, com és el cas, és necessari el corresponent imprès, on figuren les **CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI** per les quals es regula el producte contractat.

D'aquest contingut no pot al·legar ignorància la reclamant, perquè aporta a l'expedient còpia de l'imprès d'imposició de l'enviament, on apareix la seva signatura.

No podrà argumentar-se que els remitents ignoren la possibilitat d'utilitzar serveis específics que permeten garantir el valor dels enviaments (assegurança o valor declarat) i que comporten una major garantia indemnitzatòria en cas de sinistre, atès que en les citades Condicions Generals del Servei s'informa als usuaris dels mitjans a través dels quals poden obtenir informació dels productes i serveis que presta (...). En concret, aquesta informació està disponible

en les Oficines postals, en la pàgina web de Correus i en el telèfon d'atenció al client.

En el cas que ens ocupa, la remitent/reclamant va optar pel servei certificat al qual, en cas de pèrdua, s'aplica la indemnització fixa prevista per la normativa de la UPU anteriorment citada (30 DEG + devolució de la tarifa), es a dir 55,89 euros.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral pel dia (...), a les 11.00 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, a qui es va transmetre còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin conuenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareix la part reclamant però no la part reclamada, malgrat estar citada en forma.

Un cop la presidenta de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental proposada, que consta en l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com per respondre les preguntes formulades per l'òrgan arbitral; exposa que va fer un enviament d'un flauti per correu certificat a França i que no va rebre l'avis d'entrega. Indica que quan el destinatari va informar que no havia rebut el paquet, va anar a l'oficina de (...) a informar-se de què havia passat.

Anteriorment havia enviat paquets, però no havia enviat mai instruments i no sabia que degut al valor de l'objecte era aconsellable contractar



una assegurança. Informa que no ha rebut el reemborsament que va dir (...) que faria per 55,89 euros.

La part reclamant exposa que el paquet està perdut i que a França tampoc tenen informació.

Es dona per finalitzada l'acte d'audiència a les 11.19 hores.

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i coadjuven activament en la cohesió econòmica i social del país.

El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

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

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

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

VII. En les presents actuacions arbitrals, ha quedat acreditat que el contingut de l'enviament postal certificat no fou assegurat per la reclamant. No consta que la reclamant no pogués assegurar-lo; pel que fa el fet que interlocutor de la reclamada en aquell moment no l'informés de la possibilitat d'assegurar l'enviament, no converteix la part reclamada en responsable de la manca d'assegurança, ja que a la persona consumidora mitjana li és exigible un coneixement mínim anterior a la utilització d'un producte

o servei. En aquest cas, podia haver preguntat en les mateixes dependències de correus sobre aquesta possibilitat si és que realment el contingut de l'enviament ho requeria. En aquest sentit, la reclamant, mitjançant manifestacions en l'acte de la vista, confirma que anteriorment havia enviat paquets, però no havia enviat mai instruments, i per tant no sabia que degut al valor de l'objecte era aconsellable contractar una assegurança.

De conformitat amb el principi de la càrrega de la prova i la seva facilitat probatòria, no consta acreditat el contingut cert de l'objecte enviat, per tal que la part reclamada pogués assessorar en relació al possible reforç de la seguretat de l'enviament.

Ha quedat acreditat que el paquet es va extraviar i que, vinculada amb la pèrdua la normativa preveu una indemnització mitjançant el pagament d'una quantitat fixada per l'article 27, in fine del RD 1829/99, que en aquest cas correspon a un import de 55,89 euros que resten pendents d'abonar a la reclamant, malgrat els intents efectuats.

En definitiva, no s'adverteix cap obstacle insalvable per a que, si aquesta era la veritable voluntat de la reclamant, en atenció al contingut del paquet certificat no hagués assegurat efectivament l'enviament.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la sol·licitud presentada per la part reclamant, en el sentit que la part reclamada reemborsarà pel servei que es va contrac-

tar, i en concepte de garantia per extraviament, l'import de 55,89 euros, mitjançant un gir postal a favor de la reclamant i com a lloc de lliurament el domicili de la part reclamant, en el termini màxim de deu dies hàbils següents a la notificació del present laude a la part reclamada.

S'indica en document annex el domicili, a efectes de l'abonament acordat i en compliment d'aquest laude.

LAUDE 10/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va canviar la tarifa sense el seu consentiment i que això li ha comportat pagar un import superior al seu habitual. Sol·licita la refacturació i que la treguin de fixers de solvència patrimonial negativa. La part reclamada manifesta que va efectuar una notificació prèvia a la reclamant del canvi de tarifa per correu electrònic i que no els consta cap oposició per la seva part.

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 mai va contractar la (...) amb la reclamada i que li han cobrat 183€ durant tres mesos, el que considera excessiu atès que triplica el seu consum habitual.

Exposa que va interposar reclamació retornant l'últim rebut i que la reclamada l'ha inclòs en un fitxer de morositat i la truquen constantment amb amenaces. Sol·licita la refacturació al seu consum habitual amb devolució dels imports que corresponguin i que la treguin del llistat de morositat.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que va informar a la reclamant del canvi de tarifa, a través del correu electrònic que tenien de contacte, fent-li saber que podia rebutjar el canvi si no estava conforme en el termini previ a la seva aplicació i sense penalització, no constant cap manifestació al respecte de la part reclamant.

En data (...), la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

La part reclamant, en data (...), informa que han procedit a corregir la facturació de la reclamada corresponent al període (...).

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 11.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga

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

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

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

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

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

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves 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 Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, estableix que les comercialitzadores d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible, incloure una comparativa de preus abans i després de la modificació, havent de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avis.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de



l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Tenint en compte la transformació digital de la societat, s'ha de considerar que és una opció vàlida, per a la tramesa de la notificació, el correu electrònic sempre que el proveïdor utilitzat pugui certificar el lliurament. Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral, ni respecte al contingut que ha de tenir la comunicació del canvi de tarifa ni respecte la recepció de la mateixa per part del reclamant.

Per altra banda, la part reclamada en les seves alegacions de data (...), informa que està corregint les factures de la part reclamant corresponent al període de (...).

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar el període de (...), aplicant la tarifa anterior al canvi objecte de la present 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:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà de refacturar el període que correspon de (...),

aplicant la tarifa anterior al canvi objecte de la present reclamació, amb devolució, si s'escau, de l'import que resulti favor de la part reclamant per transferència bancària.

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

LAUDE 16/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va canviar la tarifa sense el seu consentiment i que això li ha comportat pagar un import superior al seu habitual. Sol·licita la refacturació i la devolució de l'import pagat en excés. La part reclamada manifesta que va efectuar una notificació prèvia a la reclamant del canvi de tarifa per correu electrònic i que no els consta cap oposició per la seva part.

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 és client de la reclamada des del (...) i que els consums habituals han estat sempre d'uns 40€ mensuals. Exposa que la reclamada li ha aplicat una tarifa nova sense el seu consentiment que això ha implicat una facturació molt més elevada, de 122€ durant els mesos (...).

Informa que va sol·licitar la refacturació i que la reclamada al·lega que per poder fer-ho hauria d'haver estat durant cinc mesos amb aquesta tarifa. Sol·licita la refacturació (...) amb el seu consum habitual de 40€ amb la devolució dels 164€ pagats en excés.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que va informar a la reclamant del canvi de tarifa, al correu electrònic que tenien de contacte, fent-li saber que podia rebutjar el canvi si no estava conforme, en el termini previ a la seva aplicació i sense penalització, no constant cap manifestació al respecte de la part reclamant.

En data (...), la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la recla-

mada, aporta el seu historial de consum i es ratifica en la seva petició.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09:50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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



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

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

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

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

principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no 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.

El Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, estableix que les comercialitzadores d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible, incloure una comparativa de preus abans i després de la modificació, havent de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avis.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el con-

SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA

sumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Tenint en compte la transformació digital de la societat, s'ha de considerar que és una opció vàlida, per a la tramesa de la notificació, el correu electrònic sempre que el proveïdor utilitzat pugui certificar el lliurament. Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral, ni respecte al contingut que ha de tenir la comunicació del canvi de tarifa ni respecte la recepció de la mateixa per part de la reclamant.

La part reclamant aporta el seu historial de consum amb el que s'acredita que la facturació mensual (excepte els mesos objecte de la present reclamació que són de 122€) és d'una mitjana inclús lleugerament inferior als 40€ mensuals.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar els mesos (...), a un import total (impostos inclosos) de 40€ cadascun i retornar a la reclamant l'import pagat en excés que resulti.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notifi-

ció del present laude, la part reclamada haurà de refacturar els mesos (...), a un import total (impostos inclosos) de 40€ cadascun, amb devolució de l'import que resulti a favor de la part reclamant per transferència bancària.



LAUDE 28/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va oblidar incloure al contracte la compensació d'excedents i la bateria virtual i que, tot i les seves contínues reclamacions, no va regularitzar la facturació fins (...). Sol·licita la quantitat de 202,24€ corresponent a la compensació d'excedents del (...), incloent-hi la diferència d'hores de sol entre el mes de març, abril i maig respecte juliol i agost. La part reclamada manifesta que va efectuar la regularització sol·licitada i que la petició d'abonament dels 202,24€ està en curs i que l'import es descomptarà de la pròxima factura del client.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que va signar un contracte de portabilitat del subministrament d'energia elèctrica amb la reclamada, el (...), en les mateixes condicions que tenia amb l'anterior empresa, i va enviar tota la documentació que li varen demanar que incloïa les anteriors factures i la CUP, on tenia inclosa la compensació per venda de l'excedent de producció dels panells fotovoltaics.

Exposa el reclamant que, immediatament després de signar el contracte, es va adonar que faltava la compensació d'excedents i la bateria virtual i, als pocs minuts, va enviar un correu electrònic indicant aquesta mancança i va trucar per telèfon a atenció al client de la reclamada on li varen dir que ho tindrien en compte.

En rebre la primera factura, el reclamant va constatar que no hi havia la compensació d'excedents i el (...) la reclamada li va indicar que

s'havia de canviar de producte cosa que va fer aquell mateix dia, sol·licitant l'abonament dels dies sense compensació des del (...). Després de molt insistir, informa el reclamant, que la subministradora el (...) va replantejar la situació contractual però no li abonon la compensació d'excedents del (...), incloent-hi la diferència d'hores de sol entre el mes de març, abril i maig respecte juliol i agost, que calcula és d'uns 202,24€, import que sol·licita li aboni la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que a l'activació inicial del contracte no es va fer la contractació de la bateria virtual amb compensació d'excedents i que el canvi es va fer el (...). Informa la reclamada que procediran a realitzar una refacturació al reclamant del període reclamat amb un import al seu favor de 202,24€.

En data (...), el reclamant manifesta la seva conformitat amb les al·legacions de la reclamada i, en data (...), exposa que encara no ha rebut la quantitat acordada i que la factura que ha rebut d'aquest mes és de 303,59€ i no es contempla cap abonament.

La reclamada, en data (...), al·lega que la petició d'abonament dels 202,24€ està en curs i que l'import es descomptarà de la pròxima factura del client, el dia (...).

El reclamant, en data (...), manifesta que a la data encara no han facturat el mes de març i que, per tant, l'abonament encara no s'ha dut a terme.

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 11.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclama-

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els interessos dels consumidors són mereixedors d'una tutela especial, segons reconeixen els articles 8, 19, 128 i 132 del Reial Decret le-

gislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

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

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



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

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

La Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts. En aquest sentit, la subministradora en les seves alegacions de data (...), reconeix que entre (...) no s'ha fet compensació d'excedents i que, fent un càlcul aproximat tenint en compte els consums de factures prèvies i de les posteriors, resulta un import de 202,24€ que coincideix amb l'import sol·licitat per la part reclamant.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar per tal de compensar l'import excedentari corresponent al període comprès entre el (...) amb un import de 202,24€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de cinc dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà de refacturar per tal de compensar l'import excedentari corresponent al període comprès entre el (...) amb un import de 202,24€, amb devolució d'aquest import a la reclamant per transferència bancària si no s'ha efectuat la referida compensació a la factura del mes de (...).

LAUDE 41/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que l'establiment d'un preu mínim per recàrrega és una estipulació abusiva ja que li estan cobrant per una energia no consumida i sol·licita la devolució dels 157,84€ cobrats indegudament des del (...) fins el (...) i que només li cobrin l'energia que realment consumeixi sense preu mínim per recàrrega. La part reclamada manifesta que la recàrrega mínima no és equiparable al cobrament d'un servei no prestat en tant que clàusula abusiva atès que quan s'assoleix aquest mínim, es cobra per l'import carregat i proposa retornar al reclamant la quantitat de 48,7€.

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 seu cotxe és vell i té una bateria petita amb problemes de funcionament i que, sovint, es desconnecta abans d'arribar al límit de càrrega i ha d'iniciar una nova recàrrega per la app i que com la reclamada ha establert un preu mínim per càrrega amb independència de l'energia consumida ha patit un perjudici de 157,84€.

Exposa el reclamant que l'establiment d'un preu mínim per recàrrega es consideraria una estipulació abusiva i per tant nul·la i, en conseqüència, sol·licita la devolució dels 157,84€ cobrats indegudament des del (...) fins el (...) i que només li cobrin l'energia que realment consumeixi sense preu mínim per recàrrega.

La part reclamada, en escrits de data (...) i (...), manifesta que com a proposta d'acord retornarien al reclamant la quantitat de 48,7€ que

resulta d'aquelles recàrregues on s'ha detectat l'existència d'una incidència en l'ús del servei i la dispensació d'energia resulta acreditat és de 0 kW i dels casos en què la suma de l'import de les dues recàrregues efectuades, quan s'ha produït una desconnexió, no supera el llindar fixat per a la recàrrega mínima.

Exposa la reclamada que, tal i com el propi reclamant informa, l'antiguitat del seu cotxe i el tipus de bateria ha ocasionat que, malgrat el temps de dispensació d'energia és raonablement prolongat de manera que l'usuari podria haver obtingut una recàrrega més elevada per assolir el llindar mínim fixat, aquest fet no ha ocorregut i en cas de ser acceptada la petició del reclamant resultaria un tracte discriminatori respecte la resta de persones que utilitzen el servei.

En relació a que no es cobri un preu mínim per les recàrregues que es puguin donar a terme en un futur, la reclamada al·lega que els preus associats a la prestació d'aquest servei van ser aprovats per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona i publicats amb posterioritat, els quals van ser traslladats a la reclamada per a la seva aplicació i que no pot assumir cap responsabilitat a l'efecte.

Manifesta la reclamada que l'establiment de un preu mínim de recàrrega assegura l'ús adequat de la infraestructura i el bon ús d'un servei públic per tal que no sigui utilitzat com a aparcament en comptes de recàrrega, i que garanteixi el cobrament del cost que suposa la posta en marxa del seu funcionament. Per altra banda, considera la reclamada que no existeix cap normativa que prohibeixi el fixament d'aquest llindar mínim i, a més, la recàrrega mínima no és equiparable al cobrament d'un servei no prestat en tant que clàusula abusiva atès que quan s'assoleix aquest mínim, es cobra per l'import carregat i, per tant, no hi ha cap recàrrega addicional.



Finalment, la reclamada informa que no es tracta d'un servei públic sinó d'una activitat de mercat i que existeixen operadors alternatius al mercat que ofereixen la mateixa prestació, no veient-se l'usuari limitat en el gaudi si no accepta aquestes condicions.

En data (...) i (...), el reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició actualitzant l'import reclamat a 169,49€ fins a (...) atès que comunica que, a partir d'aquesta data, no se li ha tornat a cobrar recàrrega mínima ni figura l'import d'aquesta al web de la reclamada.

Incideix la part reclamant en que la tarificació de les càrregues s'hauria de fer per minuts, tal i com es fa amb els aparcaments, ressaltant que considera abús l'establiment d'un preu mínim per recàrrega ja que li estan cobrant per una energia no consumida i específica, entre d'altres aspectes, que la velocitat de càrrega no és rellevant atès que acostuma a trigar menys de mitja hora per la capacitat de la seva bateria.

AUDIÈNCIA

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

La part reclamant reconeix que tenia coneixement de les tarifes del servei i que va acceptar les condicions d'ús del servei. En aquest sentit, i tenint en compte que no es tracta d'un servei públic sinó d'una activitat de mercat i que existeixen operadors alternatius que ofereixen la mateixa prestació, el reclamant té altres opcions si les característiques de la seva bateria no són favorables a les condicions del servei que ofereix la reclamada.

El reclamant també exposa al seu escrit de sol·licitud d'arbitratge que *"el seu cotxe és vell i té una bateria petita amb problemes de funcionament, que sovint es desconnecta abans d'arribar al límit de càrrega i ha d'iniciar-ne una de nova"*. Aquest fet, sens dubte, és un factor que influeix notablement en com es produeixen les recàrregues, el temps i la quantitat d'energia efectivament consumida i és evident que no resulta imputable a la reclamada.

No obstant, la part reclamada reconeix que s'han pogut produir incidències en l'ús del servei i per aquest motiu ofereix la devolució al reclamant de 48,7€ que resulten d'aquelles recàrregues on la dispensació d'energia resulta acreditat és de 0 kW i dels casos en que la suma de l'import de les dues recàrregues efectuades, quan s'ha

produït una desconnexió, no supera el llindar fixat per a la recàrrega mínima.

Respecte a la consideració de clàusula abusiva de l'establiment d'un preu mínim per recàrrega que al·lega el reclamant en virtut de l'article 87.5 del Reial Decret Legislatiu 1/2017, de 16 de novembre, que aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, cal remarcar que l'article 83 estableix, efectivament, que les clàusules abusives seran nul·les i es tindran per no posades però que serà un jutge el que declari aquesta nul·litat. Així, la part reclamant té oberta la via judicial per sol·licitar la declaració de nul·litat de la clàusula objecte de controvèrsia, sense perjudici que la part reclamada, decideixi modificar les seves condicions a la vista de la informació recent que figura al seu web i de les manifestacions del reclamant.

A la vista de l'anterior, estimant en part la reclamació, aquest òrgan arbitral considera adequada la proposta de la part reclamada i, en conseqüència, aquesta retornarà al reclamant, mitjançant transferència bancària, l'import de 48,7€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR EN PART la reclamació, en el sentit que la part reclamada retornarà al reclamant la quantitat de 48,7€ per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude. La part reclamant té oberta la via judicial, si ho considera convenient, per sol·licitar la declaració de nul·litat de la clàusula objecte de controvèrsia.



LAUDE 1/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que havia donat per fet que la relació comercial amb la part reclamada havia finalitzat després d'haver-se comunicat amb el departament d'atenció al client, tal i com aquest li havia confirmat, havent tramitat correctament el desistiment del contracte. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que la part reclamant va acceptar una oferta promocional, i que un cop desactivats els serveis per la part reclamant, se li va aplicar de manera automàtica el càrrec corresponent al compromís incomplet. La part reclamada, inicialment efectua reconvençió per import de 147,12€, modificant en el seu escrit d'al·legacions final, l'import reconvençional que ascendeix a 179,71€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que havia donat per fet que la relació comercial amb la part reclamada havia finalitzat després d'haver-se comunicat amb el departament d'atenció al client, tal i com aquest li havia confirmat.

També manifesta que tot i haver tramitat correctament el desistiment del contracte, assegurant que es va posar en contacte amb la part reclamada per donar-se de baixa un o dos dies després de l'oferta telefònica, va rebre un càrrec molt elevat respecte a l'oferta comercial rebuda, així com diferents cartes d'una empresa de reclamació de deutes, amb amenaces d'incorporar les seves dades en un registre de morositat.

La part reclamant aporta còpia de factura de data (...), per import de 179,71€ -on hi consten

dos imports de 120,91€ i 18,64€ en concepte d'instal·lació de fibra, còpia del DNI i còpia de diferents cartes d'una empresa de reclamació de deutes, amb amenaces d'incorporar les dades de la part reclamant a un registre de morositat.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data (...), manifesta que la part reclamant va acceptar una oferta promocional per a l'activació del seu servei, amb compromís de permanència de 12 mesos, i que un cop desactivats els serveis per la part reclamant, se li va aplicar de manera automàtica el càrrec corresponent al compromís incomplet.

També manifesta que en el període en què els serveis van estar actius, no els consta que es produís cap incidència, afegint que consideren correctes els càrrecs efectuats, tot i que han reduït l'import facturat en funció dels dies que els serveis van estar actius.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 147,12€.

La part reclamada, en els seus escrits de dates (...) i (...), es reitera en les seves al·legacions anteriors i modifica l'import reconvençional, per un import de 179,71€.

La part reclamada aporta còpia de factura, còpia de contracte –no signat per la part reclamant; còpia d'oferta comercial i còpia de gravació de veu, amb la indicació que degut a una incidència en el bolcat es pot escoltar a partir del minut 37.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 179,71€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les 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; senyor (...), i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en les seves al·legacions i prova proposada, efectua explicació del contingut documental que consta a l'expedient i reitera que la seva pretensió és que es declari que està al corrent de pagament.

També manifesta que no és cert que la part reclamada realitzés cap instal·lació de fibra en el seu domicili, tal i com consta a la factura controvertida, atès que la instal·lació havia estat realitzada pel seu operador habitual.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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



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

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 per import de 32,59€, modificant els imports reconventionals realitzats en funció dels imports dels abonaments que realitza; la còpia del contracte aportat, que no està signat per la part reclamant i les manifestacions de la part reclamada en el sentit que hi hagué una incidència en el bolcat de la gravació aportada.

En aquest sentit i en relació amb la prova aportada per la part reclamada, consistent amb els enregistraments de so efectuats 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.

També cal tenir en compte que 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 porti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en una factura no acceptada per la part reclamant, on hi consten càrrecs per instal·lació de fibra, actuació suposadament realitzada per la part reclamada, que la part reclamant ha negat a l'acte de l'audiència, 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; 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.

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 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 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 6/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que li han facturat una penalització per no retornar el router i que no procedeix, ja que era la pròpia operadora qui li havia de proporcionar un codi per poder fer la devolució i no li varen donar. Sol·licita s'anul·li aquest càrrec de la factura, que li donin els codi per poder retornar el router i que la treguin del fitxer de morositat. La part reclamada manifesta que es va emetre una carta de devolució comercial residencial i no consta que l'equip s'hagi retornat en el termini i, per tant, el càrrec a la factura de 72€ és correcte.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que va donar-se de baixa atès que el router no funcionava bé, necessitava fibra i la reclamada no li podia proporcionar.

Exposa que la reclamada li ha facturat una penalització per no retornar l'aparell router i que no procedeix, ja que era la pròpia operadora que li havia de proporcionar un codi per poder fer la devolució i la reclamant el va demanar reiteradament per telèfon, inclús per carta certificada, i no li varen donar.

Sol·licita que la reclamada anul·li aquest càrrec de la factura, que es reconegui que està a saldo "0", que li donin els codi per poder retornar el router i que la treguin del fitxer de morositat si ha estat inclosa per l'operadora.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que en data (...), la reclamant va adquirir un dispositiu router amb la modalitat de pagament



a terminis a 3€ durant 24 mesos i que posteriorment va sol·licitar la devolució del router i es va emetre una carta de devolució comercial residencial en data (...) i, tot i que no consta que l'equip s'hagi retornat en el termini, i que per tant el càrrec a la factura de 72€ és correcte.

Manifesta la reclamada que en data (...), la reclamant va acceptar un descompte fidelització de 25€ durant 12 mesos acceptant un compromís de permanència del mateix període. Com que la baixa dels serveis va ser tramitada per la reclamant el (...) es va aplicar un càrrec de 22,52€ en concepte de penalització per incompliment del referit compromís.

Informa la reclamada que la part reclamant té pendent de pagament un import de 158,55€ (impostos indirectes inclosos) relatiu a la factura emesa en data (...) i que ha estat exclosa dels fitxers de solvència patrimonial negativa en els que hagués pogut estar inclosa.

En data (...), la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició, incidint en que encara no té el codi per retornar l'aparell i que un cop s'hagi fet pagarà la part que li correspongui de la factura pendent.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista. Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que

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

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

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

En les presents actuacions arbitrials, la part reclamant al·lega que va sol·licitar la baixa de l'operadora atès que el router no funcionava bé, necessitava fibra i la reclamada no li podia proporcionar. La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, res manifesta al respecte ni acredita la fase d'informació prèvia, efectuada pel canal comercial, de les obligacions que en virtut de la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions s'estableixen al respecte.

En concret, l'article 5 de la Carta de Drets estableix que l'operador ha d'informar a l'usuari final, abans de la contractació, dels factors rellevants que limiten la velocitat efectiva per accedir a internet que pot experimentar l'usuari, diferenciant aquells sobre els quals té control l'operador dels que li son aliens.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

En relació a la devolució de l'aparell Router, la part reclamant manifesta haver sol·licitat reiteradament per telèfon, a la botida de la reclamada d'un centre comercial a (...), i inclús mitjançant carta certificada (adjuntant a l'expedient el resguard d'enviament del (...)) com poder procedir per retornar-lo i el codi que li demanaven per poder fer-ho. Al respecte, l'operadora reconeix que la part reclamant va sol·licitar la devolució del Router en data (...) i manifesta que va emetre una carta de devolució comercial que no consta aportada a l'expedient.

Amb tot, l'incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, tant en la informació prèvia al contracte com per la falta d'atenció eficaç a la reclamant, facultat a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya.

Per tot l'exposat, aquest òrgan arbitral entén que no procedeix aplicar els 22,52€ de penalització en concepte de compromís de permanència, ni els 72€ pel terminal router, al resoldre el contracte per incompliment de la l'operadora



i manifestant la reclamant la seva voluntat de retornar l'aparell. Per tant, la part reclamada ha d'anul·lar els esmentats càrrecs de la factura de data emissió (...).

La part reclamada aporta una factura de data (...), d'import 20€, i per únic concepte "càrrec per devolució de rebuts", que ha de ser anul·lada a la vista del pronunciament anterior.

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 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 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.

La part reclamada formula reconvençió per la factura de data (...) d'import total 158,55€. Aquesta conté quotes de consum del període (...) així com les penalitzacions i càrrecs objecte de reclamació. Donant per reproduïts els fonaments anteriors, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de la factura que resulti un cop hagi estat rectificada de conformitat al pronunciament anterior.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada proporcionarà el codi necessari per a que la part reclamant pugui retornar l'aparell i rectificarà la factura de data (...) eliminant els 72€ del pagament del Router i els 22,52€ (impostos inclosos) en concepte de penalització descompte permanent. La reclamada anul·larà així mateix la factura de data (...), de 20€, que conté com a únic concepte el càrrec per devolució de rebuts.

ESTIMAR en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de la factura que resulti un cop hagi estat rectificada de conformitat al pronunciament anterior.

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

LAUDE 7/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que en una botiga de la reclamada li varen fer un contracte, amb una adreça errònia, que ella no va autoritzar i li han cobrat 3,93€ per un terminal que no ha rebut ni va demanar. Sol·licita l'anul·lació d'aquest contracte i la devolució de l'import cobrat. La part reclamada manifesta que consta que es va entregar a la botiga un terminal a la reclamant i que, per aquest motiu, es genera una factura de 3,93€ corresponent al cànon digital del dispositiu.

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 tenia un terminal mòbil amb pagament fraccionat i el va acabar de pagar de cop a la factura d'octubre.

Exposa que a l'octubre també va rebre un cobrament de 3,93€ per un terminal que ella no havia sol·licitat i el servei d'atenció al client de la reclamada la va remetre a la botiga del (...), on va ser tractada de forma despectiva i intimidant i li van voler realitzar un contracte al que la reclamant es va negar.

Informa la reclamant que ha constatat finalment que li varen fer un contracte amb una adreça que no es la seva (...) i sol·licita s'anul·li aquest contracte que mai va consentir i la devolució dels 3,93€ que li han cobrat per un terminal que no va sol·licitar ni ha rebut.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que han pres les mesures adequades per millorar els aspectes que han donat origen a la inci-

dència objecte de reclamació i que, actualment, no consta cap servei actiu a l'adreça (...).

Exposa la reclamada que consta en data (...) es va entregar a la botiga un terminal a la reclamant i que, per aquest motiu, es genera una factura de 3,93€ corresponent al cànon digital del dispositiu i aporta el contracte actual acceptat per verificació electrònica a l'adreça correcta de la reclamant.

En data (...), la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició, incidint en que mai ha rebut el terminal mòbil que refereix la reclamada.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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



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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant al·lega que va rebre un cobrament de 3,93€ per un terminal que ella no havia sol·licitat i que mai va rebre. Exposa que a la botiga del (...) va ser tractada de forma despectiva i intimidant i que li varen realitzar un contracte al que la reclamant s'havia negat, amb una adreça que no era la seva.

Pel relat dels fets de la part reclamant, es desprèn que la tècnica de comercialització emprada es de les considerades agressives i s'han d'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.

La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, refereix l'acceptació contractual de la compra d'un terminal en data (...), per part de la reclamant, mitjançant verificació electrònica i que, per aquest motiu, es genera una factura de 3,93€ corresponent al cànon digital del dispositiu. Manifesta també la reclamada que, actualment, no consta cap servei actiu a l'adreça errònia del (...). L'operadora, però, res acredita de la fase d'informació prèvia efectuada pel ca-

nal comercial que permeti comprovar que la part reclamant era conscient i acceptava les condicions que al·lega.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts d'informació al consumidor, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral i, cal destacar, que la signatura de contractes a través del terminal mòbil, prement un botó de firma, no és cap prova de l'accés del reclamant a la informació precontractual. Paral·lelament, tampoc consta acreditada l'entrega del terminal a la part reclamant.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada ha d'anular el contracte corresponent a l'entrega del terminal de data (...) que refereix l'operadora, amb devolució a la reclamant dels 3,93€ corresponents al cànon digital.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà d'anular el contracte corresponent a l'entrega del terminal de data (...) que refereix l'operadora, amb devolució dels 3,93€ corresponents al cànon digital.



LAUDE 9/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assump-te esmentat, la part reclamant manifesta que en una botiga de la reclamada li varen donar de baixa una assegurança del mòbil Samsung que tenia quan li varen donar un de nou que finalment va retornar. Exposa que li varen robar el mòbil i llavors va constatar que ja no tenia assegurança sobre aquest i que estava pagant la del terminal que va retornar. Sol·licita que la reclamada li doni un terminal Samsung de les mateixes característiques del que li varen robar per la negligència d'haver donat de baixa l'assegurança del terminal sense el seu consentiment. La reclamada al·lega que no tenen constància de que la reclamant hagi tingut activa una assegurança de terminal amb (...) atès que no s'ha realitzat cap càrrec en concepte de quota de l'assegurança mòbil en la seva facturació.

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 tenia un telèfon mòbil Samsung que sempre havia estat assegurat amb la reclamada. Exposa que l'operadora li va oferir un Xiaomi de regal i en una botiga de la reclamada li varen donar d'alta una nova assegurança per a aquest terminal. Finalment, la reclamant va retorna a la botiga aquest telèfon nou, dins del termini de devolució, continuant amb el Samsung que ja tenia.

Al·lega la reclamant que temps després, li varen robar el mòbil i va resultar que a la botiga de la reclamada li havien donat de baixa l'assegurança que tenia contractada sense el seu consentiment i el que estava pagant durant 13 mesos era l'assegurança del Xiaomi que va retornar.

Sol·licita que la reclamada li doni un terminal Samsung de les mateixes característiques del que li varen robar per la negligència d'haver donat de baixa l'assegurança del terminal sense el seu consentiment.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que, efectivament, la reclamant va adquirir un Samsung Galaxy amb compromís de permanència de 24 mesos i que, posteriorment, l'entrega del terminal Xiaomi Redmi va ser anul·lada correctament.

Informa la reclamada que no tenen constància de que la reclamant hagi tingut activa una assegurança de terminal amb (...) atès que no s'ha realitzat cap càrrec en concepte de quota de l'assegurança mòbil a la seva facturació i, per tant, la reclamada informa que no es fa responsable per la pèrdua o robatori del telèfon.

En data (...), la part reclamada formula al·legacions extemporànies sobre l'adhesió al present arbitratge i exposa que la seva submissió és de resolució en dret.

AUDIÈNCIA

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi

contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals la part reclamant aporta a l'expedient la pòlissa d'assegurança subscrita respecte el terminal Samsung i la del terminal Xiaomi, ambdues amb la companyia (...), mitjançant una corredoria d'assegurances anomenada (...) tal i com consta a l'encapçalament dels documents adjuntats.

La part reclamant al·lega que a la botiga de la reclamada va ser on li varen donar de baixa l'assegurança del terminal Samsung sense el seu consentiment, però no hi ha prova que acrediti aquest fet, ni que aquesta botiga tramiti la contractació de les assegurances en nom de la reclamada i no de forma externa a l'operadora sota la denominació d'una corredoria d'assegurances aliena a aquesta.

En aquest sentit, la reclamada, en les seves al·legacions, manifesta que no tenen constància de que la reclamant hagi tingut activa una assegurança de terminal amb (...), atès que no s'ha realitzat cap càrrec en concepte de quota de



l'assegurança mòbil a la seva facturació, i realment és així, ja que la quota de l'assegurança es cobrava directament per (...) mitjançant rebut bancari domiciliat.

Per tot l'anterior, i tenint en compte, a més, que pels fets relatats a la denúncia policial sobre les circumstàncies de la pèrdua o furt del telèfon mòbil Samsung, tampoc hi ha garanties que la pòlissa d'assegurança amb (...) hagués donat cobertura al sinistre, s'ha de 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 dret, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

LAUDE 19/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que té contractada una línia pel servei d'emergència 112 del taxi amb la reclamada i que mai havia pagat mensualitat, només el que consumia quan l'utilitzava i que a partir del (...), la reclamada li va començar a cobrar quota mensual, inicialment de 2,81€ i després va anar augmentant a 15,80€ i 28,66€. Sol·licita que li desbloquegin el servei, la devolució dels imports pagats, tornar a la seva tarifa anterior o prepagament, rebre les factures en paper al seu domicili i que el treguin del fitxers de morositat. La part reclamada manifesta que no s'ha fet cap modificació en els preus del servei associat i que el descompte de fidelització que tenia finalitzava el (...).

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 té contractada una línia pel servei d'emergència 112 del taxi amb la reclamada i que mai havia pagat mensualitat, només el que consumia quan l'utilitzava.

Exposa que, a partir del (...), la reclamada li va començar a cobrar quota mensual, inicialment de 2,81€ i després ha anat augmentant a 15,80€ i 28,66€. En reclamar, l'operadora li diu que era un ajust i que no li tornarien a cobrar, però no ha estat així i la quota cobrada és molt elevada per un servei que no utilitza habitualment, només en casos d'emergència.

Sol·licita que li desbloquegin el servei, la devolució dels imports pagats, tornar a la seva tarifa anterior o prepagament, rebre les factures en

paper al seu domicili i que el treguin del fixers de morositat.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que no s'ha fet cap modificació en els preus del servei associat a la línia del reclamant i que el descompte de fidelització que tenia per import de 12,66€ impostos indirectes inclosos, estava associat a una oferta que finalitzava el (...), tal i com es reflexa a les factures.

Informa l'operadora, que el reclamant pot sol·licitar un canvi de tarifa de preus sense cap penalització o bé continuar utilitzant el servei actual que implica una quota de 17,4€ mensual, impostos indirectes inclosos.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en que mai havia pagat cap quota, només algun pagament de control del servei i que les factures les va començar a rebre a partir de (...), per tant algun canvi es va produir sense cap notificació ni autorització per part seva. Al·lega que ha demanat un canvi de tarifa en moltes ocasions sense ser atès per la reclamada i que la quota que li estan cobrant és desproporcionada a l'ús esporàdic que té aquest servei d'emergència.

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 10:50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que



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

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no 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 sospenjar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant al·lega que mai havia pagat cap quota, només algun pagament de control del servei d'emergència i que les factures les va començar a rebre a partir de (...), per tant algun canvi es va produir sense cap notificació ni autorització per part seva. La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, exposa que no s'ha fet cap modificació en els preus del servei associat a la línia del reclamant i que el descompte de fidelització que tenia per import de 12,66€ impostos indirectes inclosos, estava associat a una oferta que finalitzava el (...), tal i com es reflexa a les factures.

Informa l'operadora, que el reclamant pot sol·licitar un canvi de tarifa de preus sense cap penalització o bé seguir utilitzant el servei actual que implica una quota de 17,4€ mensual, impostos indirectes inclosos.

No obstant les manifestacions de la reclamada, a les factures objecte de controvèrsia apareix un concepte de "ajuste actualització tarifa" diferenciat del descompte de fidelització que al·lega l'operadora. És evident llavors, que s'ha produït una modificació de la tarifa de forma unilateral per part de la reclamada.

L'article 9 de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques (RD 899/2009, de 22 de maig), estableix que "els contractes de serveis de comunicacions electròniques només podran ser modificats pels motius vàlids expressament previstos al contracte i que l'usuari final tindrà dret a resoldre anticipadament i sense cap penalització el contracte en els supòsits previstos a l'apartat anterior. Estableix també que els operadors han de notificar a l'usuari final les modificacions contractuals amb una antelació mínima d'un mes, informant expressament en la notificació del seu dret a resoldre anticipadament el contracte sense cap penalització.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el cas que ens ocupa, l'operadora és l'encarregada d'informar al reclamant, és a dir que li correspon la càrrega de la prova de demostrar que aquesta notificació es va fer oportunament i si la informació es va facilitar de manera ben visible, així com d'acreditar el consentiment del reclamant que donaria origen a l'existència de l'obligació contractual que al·lega. La reclamada res manifesta al respecte i es limita a dir que

no s'ha produït cap modificació de quota però tampoc aporta prova que ho demostrï.

Un dels elements essencials de qualsevol contracte és el consentiment (art. 1261.1 del Codi civil estatal), sense la concurrència del qual el contracte és radicalment nul, i fins i tot, s'ha de qualificar jurídicament d'inexistent. Així mateix, l'art. 62.1 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per la Defensa i altres lleis complementàries, determina que en la contractació amb consumidors, el consentiment s'ha de prestar de manera inequívoca.

Atès l'anterior, s'ha d'estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada modificarà les factures objecte de reclamació aplicant la tarifa anterior al mes de (...), amb devolució dels imports cobrats i amb la possibilitat de que el reclamant pugui sol·licitar una tarifa que s'adapti més a les seves necessitats sense cap penalització. A petició del reclamant, les factures s'enviaran per correu ordinari al domicili que designi.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, l'operadora modificarà les factures objecte de reclamació, aplicant la tarifa anterior al mes de (...), amb devolució dels imports cobrats i amb la possibilitat de que el reclamant pugui sol·licitar una tarifa que s'adapti més a les seves necessitats sense cap penalització. Les factures s'enviaran per correu ordinari al domicili que designi.

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



LAUDE 21/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal a la reclamada, que als 17 dies li va aparèixer una marca lluminosa que travessa la pantalla i la reclamada no substituïx el terminal ni realitza la reparació en garantia al·legant un defecte a l'aparell que no tenia quan el va dipositar a l'establiment. Sol·licita la devolució del preu del terminal 556,60€ i una compensació de 200€. La part reclamada manifesta que no contempla la reparació en garantia atès que es va detectar que el terminal tenia una fractura a la pantalla.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que va comprar un terminal a la reclamada el (...) i que als 17 dies de compra li va aparèixer una marca lluminosa d'un centímetre aproximadament que travessa la pantalla.

Exposa que la reclamada li va dir que no podia canviar el terminal, que ho havia de portar a la botiga per reparar-lo i que, quan el va portar, al document de lliurament consta que el telèfon està en perfecte estat.

El reclamant al·lega que en data (...) va rebre un mail de l'empresa que s'encarregava de la reparació comunicant-li que el cost seria de 333,90€ més IVA i el (...) un SMS informant que si no acceptava el pressupost no es procedia a reparar i retornaven el terminal.

Quan el reclamant va a la botiga a recollir el telèfon, constata que té una marca o aixecament que no estava quan el va entregar i així ho va fer

constar al document de lliurament al moment de recollir-lo i, tot i que no li van voler donar còpia, va fer una fotografia d'aquest document que adjunta.

Sol·licita la devolució del preu del terminal 556,60€ ja que no ha pogut fer ús del mateix pel defecte de la marca lluminosa i una compensació de 200€ per les despeses d'impresió i temps dedicat així com pel cost del nou telèfon que ha comprat per no poder utilitzar l'adquirit.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que la revisió del terminal del reclamant es va fer per un dels Serveis Tècnics Oficials del fabricant i que el telèfon no va ser reparat en garantia per un trencament de la pantalla segons informa el fabricant.

Manifesta que la garantia no cobreix els danys o canvis produïts al terminal com a conseqüència d'un mal ús i que el reclamant va rebutjar el pressupost de reparació.

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en que quan va entregar el terminal a la botiga estava en perfecte estat i així consta al document de lliurament i que va ser al recollir-lo que va veure havia estat manipulat i danyat tal i com va anotar.

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 11:30 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-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o

consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada manifesta que va comprar un mòbil a la reclamada i que, als 17 dies de la compra, li va aparèixer una marca lluminosa, d'un centímetre aproximadament, que travessava la pantalla. Al·lega que, inicialment va sol·licitar la substitució del terminal però que a instàncies de la reclamada va accedir a portar-lo a la botiga per a procedir a la seva reparació.

El Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, en el seu Article 115 i següents, s'estableix que "el venedor està obligat a lliurar al consumidor i usuari



productes que siguin conformes amb el contracte, i a respondre davant seu de qualsevol falta de conformitat que hi hagi en el moment del lliurament del producte” i que “els productes adquirits són conformes quan siguin aptes per als usos a què ordinàriament es destinin els productes del mateix tipus” i quan “presentin la qualitat i prestacions habituals d’un producte del mateix tipus que el consumidor i usuari fonamentalment pugui esperar, tenint en compte la naturalesa del producte...”. En aquest cas, l’avaría que presenta el terminal, al poc temps d’haver-lo adquirit, no és compatible amb la seva conformitat, de manera que sorgeix per a l’empresa reclamada l’obligació de solucionar la falta de conformitat.

Davant d’un producte no conforme l’article 118 del Reial Decret Legislatiu 1/2007 atorga al consumidor el dret a la reparació del producte, a la substitució, a la rebaixa del preu o a la resolució del contracte. L’article 121 de la mateixa norma presumeix que les faltes de conformitat que es presentin en el termini dels dos anys posteriors a l’adquisició del producte són d’origen i que correspon, en aquest cas, al venedor la prova que el defecte és degut a una incorrecta manipulació per part del comprador. D’altra banda, a l’article 118 s’atorga al comprador la facultat d’optar entre la reparació o la substitució, matisant aquesta opció si la tria feta resulta desproporcionada des del punt de vista econòmic.

En el cas objecte de reclamació, la part reclamant exposa que el terminal tenia disset dies quan va aparèixer l’avaría, fet que es constata per la pròpia reclamada atès que, en el document d’ordre de reparació aportat per l’operadora, consta que la data de la factura de compra és el (...) i la sol·licitud de reparació és del (...) i es fa constar que s’aporta factura en període de garantia.

Tampoc hi ha discrepància respecte al preu d’adquisició de l’aparell (552,60€) ni amb l’al·legació del reclamant de que el terminal ja està pagat íntegrament a data de la present reclamació.

L’ordre de reparació del terminal descriu l’estat de l’aparell al moment de la recepció com “en perfecto estado” i no hi ha cap descripció a l’apartat d’observacions. La reclamada denega la reparació en garantia al·legant que el Servei Tècnic Oficial del fabricant, en l’ordre de treball aportada, no contempla la reparació en garantia atès que s’havia detectat que el terminal tenia una fractura a la pantalla i el software es bloqueja. El reclamant nega que aquesta fractura estigués al moment de l’entrega del terminal i així ho fa constar.

A la vista de que la càrrega de la prova correspon a la reclamada, resulta determinant la manca de rigor de l’informe tècnic del servei d’assistència tècnica que no incorpora cap motivació detallada o una fotografia del terminal que acreditï o evidencii un mal ús per part del propietari o les evidències del seu deteriorament a causa de la manca de diligència del reclamant. Per tant, entre la compra de l’aparell el (...), i el dipòsit del terminal per reparar-lo el (...), no transcorre el termini de dos anys entre la data de compra del producte i el dipòsit del terminal a l’establiment, i per tant, opera la presumpció de la conformitat en favor del comprador, corresponent l’obligació de demostrar la conformitat al venedor.

El venedor, en aquest cas, és la companyia reclamada i no ha acreditat que el defecte és degut a una incorrecta manipulació per part del comprador. Aquest òrgan arbitral entén que la referència del diagnòstic del servei tècnic en el document aportat per l’operadora és totalment insuficient per acreditar un mal ús del consumidor o cap altre argument que pugui motivar la

no assumptió de la conformitat o garantia legal que correspon al venedor.

L'article 119 b) del Reial Decret Legislatiu 1/2007, contempla la possibilitat, a elecció del consumidor, de sol·licitar la resolució del contracte en el supòsit en que l'empresari no hagi portat a terme la reparació o la substitució del bé o no l'hagi fet en un termini raonable. En cas de resolució contractual, l'operadora haurà de reemborsar al reclamant el preu pagat pel terminal i el consumidor ha de restituir a la reclamada el telèfon mòbil.

Respecte a la indemnització de 200€ sol·licitada per despeses d'impressió, temps dedicat i el cost del nou terminal que ha adquirit, la part reclamant no aporta cap justificant de pagament ni factura del nou terminal comprat i, per aquest motiu, aquest òrgan arbitral no té prou elements probatoris per pronunciar-se al respecte.

Per tot això, en equitat, cal estimar en part la pretensió de la part reclamant als efectes que la part reclamant retornarà el terminal a l'operadora i aquesta li reemborsarà el preu de compra de 552,60€.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que queda resolt el contracte de compra del terminal Samsung Galaxy Z Flip 5 5G amb IMEI (...), efectuat en data (...). En conseqüència, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamant retornarà el terminal a l'operadora i aquesta li reemborsarà el preu de compra de 552,60€.

LAUDE 22/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que es va donar de baixa de l'operadora, per escrit, a atenció al client i va trucar perquè vinguessin a recollir els aparells de fibra i TV sense que la reclamada fes cap actuació al respecte. Exposa que ara li reclamen un deute per no retornar els aparells indicant que la baixa es va fer amb posterioritat i li reclamen també el consum d'aquest període amb inclusió al registre de morosos. Sol·licita que s'anul·li aquest deute que no correspon, que l'operadora el tregui del fitxer de morositat i una indemnització pels danys ocasionats. La part reclamada manifesta fa l'abonament de 239,88€ però que per error no va minorar l'import pendent de pagament del reclamant sinó que se li va remetre per transferència al seu compte bancari i, per tant, l'operadora formula reconvençió per aquest import.

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 es va donar de baixa de l'operadora, per escrit, a atenció al client en data (...) i va trucar perquè vinguessin a recollir els aparells de fibra i TV.

Exposa el reclamant que no va venir ningú ni la reclamada li va fer cap indicació al respecte i que, el (...), va rebre una reclamació de deute per no retornar els aparells indicant que la baixa es va fer (...) i li reclamen també el consum d'aquest període amb inclusió al registre de morosos.

Sol·licita poder retornar els aparells, que s'anul·li el consum reclamat atès que ja havia cursat la



baixa amb anterioritat i que el treguin del llistat de solvència negativa amb possibles danys i perjudicis.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que s'ha realitzat un abonament de 239,88€ anul·lant el càrrec de penalització dels aparells no retornats i les quotes facturades amb posterioritat al (...), i que aquest import s'ha utilitzat per disminuir la quantitat pendent de pagament del reclamant, restant 19,02€ pels que formula reconvençió.

El reclamant, en data (...), manifesta la seva conformitat amb les al·legacions de la reclamada i justifica el pagament dels 19€. Exposa però que ha rebut dues cartes de fixers de morositat i sol·licita la seva exclusió i que l'operadora ho acrediti.

La part reclamada, en data (...), al·lega que l'abonament de 239,88€ per error no va minorar l'import pendent de pagament del reclamant sinó que se li va remetre per transferència al seu compte bancari en data (...) i, per tant, l'operadora formula reconvençió per import de 239,88€. Afegeix la reclamada que ha exclòs el reclamant de qualsevol fixer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclòs.

En data (...), el reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, informa que no ha rebut aquesta transferència i reitera que li han denegat una pòlissa de crèdit per continuar en els fixers de morositat i sol·licita una indemnització per danys i perjudicis.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 09.30 hores,

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant

la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitralment la part reclamant acreditada haver cursat la baixa dels serveis contractats amb l'operadora el (...) i la reclamada, aplicant la baixa el (...) li factura la quota i consums generats així com la penalització per la no devolució dels aparells de fibra i TV.

L'article 7 de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, estableix que l'operador s'ha abstenir de facturar i cobrar qualsevol quantitat que s'hagi pogut merit, per una causa no imputable a l'usuari

final, amb posterioritat al termini de dos dies en què havia de tenir efectes la baixa.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que s'ha realitzat un abonament de 239,88€ anul·lant el càrrec de penalització dels aparells no retornats i les quotes facturades amb posterioritat al (...), i que aquest import s'ha utilitzat per disminuir la quantitat pendent de pagament del reclamant, restant 19,02€. El reclamant aporta justificant del pagament d'aquesta quantitat i sol·licita el treguin del llistat de morosos.

Posteriorment, en data (...), la reclamada al·lega que l'abonament de 239,88€, per error, no va minorar l'import pendent de pagament del reclamant sinó que se li va remetre per transferència al seu compte bancari en data (...) i, per tant, l'operadora formula reconvenició aquest import. El reclamant manifesta que no entén l'error al·legat per l'operadora però la part reclamada acredita haver realitzat efectivament la transferència de 239,88€, al compte bancari del reclamant que constava a les factures, amb el corresponent justificant bancari.

Per tot l'exposat, atès que la pròpia reclamada reconeix que no procedeix el càrrec de penalització dels aparells no retornats així com les quotes facturades amb posterioritat al (...), l'operadora ha d'anular les factures objecte de reclamació i per tant el deute reclamat al (...).

VI. Pel que fa a la indemnització pels perjudicis derivats de la inclusió de les dades de la reclamant en un fitxer de solvència patrimonial, s'ha analitzat el comportament de la reclamada en els fets objecte del present expedient arbitral.

L'empresa reclamada, lluny d'estudiar detingudament la reclamació que li formulava el client va insistir en el cobrament d'unes factures que no havien de ser en cap cas satisfetes pel reclamant atès que havia sol·licitat amb anterioritat



i per escrit la baixa dels serveis, i va incloure de forma absolutament indeguda les dades d'aquest en un fitxer de solvència patrimonial.

La part reclamada en les seves primeres al·legacions va manifestar haver exclòs a la reclamada de l'esmentat fitxer però el reclamant va constatar que no era així atès que una entitat bancària li va denegar una pòlissa de crèdit de 10.000€ per aquest motiu.

El sol fet la inclusió indeguda de les dades en un fitxer de solvència patrimonial i crèdit integra un supòsit de dany moral, tal i com ho té reconegut la jurisprudència. Entre d'altres, podem destacar la SAP Àlaba de 3 de setembre de 2007 que contempla un supòsit en què l'empresa va incloure les dades d'un client en un fitxer d'aquestes característiques, quan en realitat la quantitat no era totalment deguda per aquest.

La reclamada pot introduir les dades de les persones que no satisfacin els deutes, però donada la transcendència socioeconòmica que es deriva de la inclusió d'aquest tipus d'informació en un registre de morositat, amb la principal funció de proporcionar informació sobre la solvència d'una persona determinada, l'exercici d'aquesta facultat s'ha de realitzar amb rigor, cuidant en extrem l'exactitud i correcció de les dades proporcionades al fitxer.

D'acord amb el que disposa l'art. 9.3 de la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció dels drets a la intimitat personal i familiar, honor i pròpia imatge, l'existència de perjudici es presumeix sempre que s'acrediti la intrusió il·legítima. 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 aquest cas, per quantificar el dany moral ocasionat al reclamant el Col·legi s'ha basat en la total falta d'atenció al reclamant, per part de la

reclamada malgrat les reiterades queixes formulades i malgrat la reclamació plantejada davant d'aquesta Junta Arbitral. En aquest sentit, cal tenir present que l'art. 38.1 del Reglament de Protecció de Dades Personals, aprovat per RD 1720/2007, de 21 de desembre, exigeix el compliment de determinats requisits per a incloure legítimament les dades de caràcter personal sobre solvència patrimonial i crèdit en els fitxers corresponents. El primer d'aquests requisits és l'existència prèvia d'un deute cert, vençut, exigible, que hagi resultat impagada i respecte de la qual no s'hagi interposat una reclamació judicial, arbitral o administrativa (art. 38.1.a)). D'altra banda, l'art. 38.2 del mateix Reglament disposa que no es podran incloure en aquests fitxers les dades personals sobre les quals existeixi un principi de prova que de forma indiciària contradigui qualsevol dels requisits anteriors. En aquests supòsits, el precepte imposa la cancel·lació cautelar de la dada personal desfavorable si ja s'havia efectuat la seva inclusió en el fitxer. Així doncs, en el cas que ara ens ocupa, l'empresa reclamada hauria hagut de cancel·lar cautelarment la dada desfavorable des del mateix moment en què se li va notificar la interposició de la reclamació davant de l'Administració i no ho va fer.

Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angoixa, la sensació ànima d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o

l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

Així, s'estima la petició d'indemnització i la part reclamada compensarà a la reclamant en 239,88€ pels danys morals causats. A més, la reclamada haurà de gestionar l'exclusió de les dades del reclamant dels fitxers de solvència patrimonial en els que per aquesta reclamació les hi hagi incloses i acreditar-ho.

VII. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que 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 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, amb estimació de la reclamació, s'ha de desestimar la reconvençió.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha d'anular les factures objecte de la present reclamació i per tant el deute exigít al (...) i compensarà a la part reclamant

en 239,88€ pels danys morals causats derivats de la inclusió de les seves dades en un fitxer de solvència patrimonial.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments i li acreditarà que ha estat donada de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries incorporat per aquesta reclamació.

DESTIMAR la reconvençió.



LAUDE 25/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta la reclamada no li ha cobrat la quota acordada i li ha facturat conceptes indeguts de roaming i d'indemnització per portabilitat d'una altre operador. Sol·licita s'aclareixin aquests conceptes i s'apliqui la quota contractada. La part reclamada manifesta que la facturació és correcta i que la tarifa (...) s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la zona 2 per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

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 fa anys que està amb la reclamada i que sempre renova amb una nova oferta. Exposa que el (...) finalitzava el contracte i la reclamada no li va fer cap oferta fins que va demanar la portabilitat a un altre operador que li feia millor preu.

Finalment, el reclamant va acceptar la contraoferta de la reclamada que consistia en una quota mensual de 30,20€ (IVA inclòs), sense permanència ni penalitzacions, per fibra, mòbil i trucades il·limitades. Especifica el reclamant que mai va sol·licitar el servei de Roaming però sí el (...) amb un cost total de 31,20€.

La reclamant manifesta que la reclamada no li ha cobrat la quota acordada, la factura de juliol 75,41€ dels quals 12,40€ eren de servei de roaming que no havia sol·licitat, 2,01€, 0,0€ i 185,50€ la de data final (...) amb 157,30€ en concepte de CP altres operadors, reclamant un abonament del mateix import que suposa-

dament la reclamada li havia pagat per la portabilitat.

Incideix el reclamant que no ha rebut cap notificació al respecte ni ha rebut cap ingrés de l'operadora per aquest import. Sol·licita s'aclareixin aquests conceptes i imports i s'apliqui la quota contractada.

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que es va realitzar un abonament al reclamant de 35,47€ corresponent a la no aplicació de la quota de (...) i que si el reclamant envia la factura amb el càrrec de l'altre operador per incompliment del contracte s'abonarà aquest import.

En data (...), la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, en primer lloc respecte a que no ha rebut l'abonament de 35,47€ i en segon lloc recalca que no va tenir cap penalització per part de l'anterior operador i no ha rebut els 157,30€, que no va contractar el servei de roaming pel que li cobren 12,40€. Així, sol·licita la devolució dels 12,40€ i 157,30€, fent un total de 169,70€.

La part reclamada, en data (...), es ratifica en les seves al·legacions anteriors i exposa que en data (...) es va fer una abonament de 157,30€ a la reclamant i que com no ha rebut la factura de l'altre operador, li reclama l'import. Respecte al roaming, informa que la tarifa (...) s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la zona 2 per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

En data (...), la reclamant es ratifica en les seves al·legacions anteriors i manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada. Reitera que no va tenir penalització de l'altre operador o que no ha realitzat cap trucada en roaming ni va tenir informació al respecte de la quota que refereix l'operadora al moment de re-

alitzar el contracte ni es podia verificar el contingut al fer l'acceptació a través del telèfon.

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 10.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i 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 reclamant manifesta que no va ser informat en



el moment de la realització del contracte de la quota de Roaming que posteriorment li va ser facturada en un import de 12,40€, incidint en què tampoc ha realitzat cap trucada per a que s'activi aquest servei. La reclamada al respecte al·lega que la tarifa (...) s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la zona 2 per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

La Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari, cosa que no ha fet en les presents actuacions arbitral.

Al respecte, la pròpia reclamada, en les seves al·legacions informa que ha procedit a realitzar un abonament de 35,47€ corresponent a la no aplicació de la quota contractada des de (...) i que ja s'està aplicant la tarifa ofertada de 32,50€ mensuals.

En relació als 157,30€ cobrats a la factura de data (...) i que segons la reclamada corresponen a la indemnització per incompliment de permanència que la reclamant va pagar a l'anterior operador per aturar la portabilitat, exposa l'operadora que en data (...) va fer una abonament a la reclamant de 157,30€ i que com no ha rebut la factura de l'altre operador, li reclama aquest l'import.

A la vista de les reiterades al·legacions de la part reclamant que manifesta no va tenir cap tipus de penalització de l'anterior operador, resulta totalment insostenible l'argument de la reclamada que, a més, no acredita haver realitzat la transferència del referit import. Paral·lelament, la reclamada aporta còpia dels moviments del seu compte on tampoc consta l'ingrés.

Per tot l'anterior, cal estimar la reclamació en el sentit que la reclamada rectificarà la factura de data (...) eliminant el concepte de roaming per import de 12,40€ i la factura de data (...) eliminant el càrrec de 157,30€, amb devolució a la part reclamant de l'import que resulti al seu favor.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada, en el termini de deu dies a comptar des de la notificació del present laude, rectificarà la factura de data (...) eliminant el concepte de roaming per import de 12,40€ i la factura de data (...) eliminant el càrrec de 157,30€, amb devolució a la part reclamant de l'import que resulti al seu favor.

LAUDE 40/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada no ha complert els terminis de notificació i suspensió del servei per impagament que estableix la legislació vigent i sol·licita la devolució de 20,66€ (IVA no inclòs) corresponents al restabliment de la línia, que se li descompti de la factura d'octubre els dies que va estar sense connexió i, si s'escau, una indemnització per danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que es va suspendre el servei, en virtut de les condicions generals del servei i, en pagar la factura, els serveis varen ser reactivats amb els costos que comporta establerts a les referides condicions contractuals.

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 dia (...) va retornar el rebut bancari de pagament a la reclamada corresponent a la factura de data (...) i que el dia (...) va rebre una notificació de l'operadora i aquell mateix dia la reclamada li va bloquejar la línia de forma temporal i només podia rebre trucades i sms sense opció a comunicació ni Internet.

Exposa el reclamant que la part reclamada no ha complert els terminis de notificació i suspensió del servei per impagament que estableix el Reial Decret 424/2002 de 15 d'abril, i que l'operadora a més li factura el cost de restabliment del servei i 9,90€ per la devolució del rebut bancari sense descomptar de la quota la meitat de l'import proporcional del temps que va patir la suspensió de la línia.

Sol·licita la devolució de 20,66€ (IVA no inclòs) corresponents al restabliment de la línia, que se

li descompti de la factura d'octubre els dies que va estar amb desconexió i, si s'escau, una indemnització per danys i perjudicis.

La part reclamada, en escrits de data, al·lega que, en data (...), es va remetre la factura corresponent al mes de setembre i com que aquesta no va ser abonada pel reclamant, fet que se li va informar en data (...) per missatge de text i per correu electrònic.

Manifesta l'operadora que el (...) es va suspendre el servei, en virtut de les condicions generals del servei que aporta i, en pagar la factura, el (...), els serveis varen ser reactivats. Informa que les esmentades condicions contractuals estableixen un import de 20,66€ (impostos no inclosos) a favor de la reclamada quan per impagament s'ha suspès la prestació del servei i posteriorment es restableix, així com un cost de 9,90€ (impostos inclosos) per les despeses de gestió ocasionades per no abonar la factura al seu venciment.

Incideix la part reclamada en que la suspensió del servei per impagament es va realitzar sobre la línia de telefonia mòbil (...) i que la línia de telèfon fixe ja no estava activa a sol·licitud del reclamant des de data (...).

En relació a la sol·licitud del reclamant de danys i perjudicis, la reclamada al·lega que la seva oferta pública de submissió a l'arbitratge de consum exclou les reclamacions per aquest concepte.

En data (...), el reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores,



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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant al·lega els articles 117 i 118 del Reial Decret 424/2002 de 15 d'abril, que aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, per reclamar que el servei no es pot suspendre per impagament fins passat un mes des de que es produeixi l'impagament i que en cas de suspensió es deduirà de la quota d'abonament la

meitat de l'import proporcional corresponent al temps que l'afecti.

En aquest sentit, la part reclamada incideix en les seves al·legacions que la suspensió del servei per impagament es va realitzar sobre la línia de telefonia mòbil (...) i que la línia de telèfon fixe ja no estava activa a sol·licitud del reclamant des de data (...).

Resulta rellevant aquesta especificació de l'operadora, que s'acredita amb les factures del reclamant de (...), atès que els articles al·legats per la part reclamant del Reial Decret 424/2002 de 15 d'abril així com el que estableix al respecte la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, es refereixen a suspensions del servei de telefonia d'una ubicació fixa. Així, en cas de telefonia mòbil i accés a Internet aquesta normativa no s'aplica i s'ha d'estar a les condicions generals del contracte entre les parts que, en aquest cas, contempla tant la possibilitat de suspensió del servei per impagament com l'obligació del client d'assumir les despeses de devolució del rebut bancari i els costos de reconexió publicats al web de l'operadora.

Per altra banda, el que contempla l'article 118 del Reial Decret 424/2002 de 15 d'abril sobre que en cas de suspensió es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps que l'afecti i que sol·licita el reclamant, es refereix als supòsits en que sigui l'abonat el que sol·liciti la suspensió temporal del servei i sempre referint-se a la telefonia des d'una ubicació fixa.

Respecte a la sol·licitud d'indemnització per danys i perjudicis del reclamant, aquesta queda expressament exclosa de l'adhesió a l'arbitratge de consum efectuada per la part reclamada.

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

DESESTIMAR la reclamació.



LAUDE 52/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que en una botiga de la reclamada va adquirir tres televisors però de forma online atès que no tenien cap de mostra i que va demanar expressament que havien de ser petits per les dimensions reduïdes del seu habitatge. Exposa que quan els va veure, sense obrir la caixa, va constatar que eren molt grans i va procedir a sol·licitar la devolució i desistiment dintre dels 14 dies següents a la recepció dels aparells. La reclamada els factura tres televisors que van ser retornats a l'operadota i ara a la botiga només n'hi ha dos. Sol·licita que s'anul·li la factura de 1.490,12€ dels aparells ja que els va retornar en termini, l'exclusió de qualsevol fitxer de morositat, la devolució de la quantitat pagada indegudament de 430,69€, la devolució al seu compte bancari de l'import dels abonaments practicats per la reclamada i una indemnització de 180€ per les despeses de transportista, burofax etc. La part reclamada al·lega que la botiga no té constància de la devolució dels tres televisors i per tant no és possible gestionar l'anul·lació dels imports facturats al (...), després de la sol·licitud de baixa.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que va sol·licitar a la reclamada el servei de wifi al seu domicili i li van oferir la compra de tres televisors LG a terminis que es varen encarregar online ja que a la botiga no tenien cap en exposició.

Al·lega la part reclamant que va especificar que els televisors havien de ser petits per les dimen-

sions del seu domicili i que el venedor de la reclamada li va dir que no hi hauria cap problema, que eren petits. El dia (...) la reclamada va avisar que havien arribat els TV i la part reclamant va contractar un transportista el (...) que els va recollir.

(...), en veure les dimensions de les caixes, sense obrir-les, va comunicar a la reclamada, via whatsapp per ser festiu, el dret de desistiment i al dia següent uns transportistes varen retornar els tres televisors a la botiga de la reclamada.

Exposa el reclamant que sembla que varen robar un dels TV de la botiga perquè ell té proves d'haver retornat els tres, i la reclamada li ha cobrat 430,69€. Sol·licita que s'anul·li la factura de 1.490,12€ dels aparells ja que els va retornar en termini, l'exclusió de qualsevol fitxer de morositat i la devolució de la quantitat pagada indegudament de 430,69€.

La part reclamada, en escrits de data (...), manifesta que les factures cobrades per la línia contractada el (...) són correctes i no procedeix la seva anul·lació, no obstant, exposa que respecte a la sol·licitud de trasllat dels serveis que va demanar la reclamant en data (...) han procedit a emetre factures rectificatives per import total de 131,17€ en concepte de quotes facturades amb posterioritat a la gestió del trasllat (...). Afegeix la reclamada que també han realitzat un abonament de 20€ en concepte de càrrec per devolució del rebut de la factura de (...) i un altre de 113,82€ en concepte de càrrec per instal·lació de fibra de la factura de (...). Aquests imports es descompten del deute del reclamant.

Respecte als tres televisors adquirits el (...), informa la reclamada que no procedeix anul·lar les quotes del pagament a terminis atès que el reclamant va sol·licitar la devolució quan ja havia passat el temps establert per al desistiment i formula reconvençió per import de 1.356,30€,

derivats de l'impagament de la factura de data (...). Informa que el reclamant ha estat exclòs de fitxers de solvència patrimonial negativa en que hagués estat inclòs per l'operadora.

En data (...), la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, es ratifica en la seva petició, i incideix en que cansat de pressions per part de la reclamada, va anar a (...) a la botiga per recuperar els televisors i només n'hi havia dos, motiu pel qual va retornar el rebut ja que li volien cobrar per tres televisors.

En data (...), la part reclamada al·lega que la botiga del carrer Indústria 158 no té constància de la devolució dels tres televisors i per tant no és possible gestionar l'anul·lació dels imports facturats al (...), després de la sol·licitud de baixa. En relació a la línia que no coneix la part reclamant, informa que tenia una quota de 0€ per estar bonificada al 100% i per això no tenia cap càrrec.

La part reclamant, en data (...), recalca que té proves aportades al present expedient arbitral que acrediten l'entrega dels tres televisors a la botiga de la reclamada i que els abonaments que al·lega haver realitzat l'operadora no els han rebut ja que s'han descomptat d'un deute que no reconeixen. Per tant, sol·licita, a més de la petició inicial, la devolució al seu compte bancari de l'import d'aquests abonaments practicats per la reclamada i una indemnització de 180€ per les despeses de transportista, burofax etc.

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'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 usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret



899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada al·lega que la botiga del carrer Indústria 158 no té constància de la devolució dels tres televisors i per tant no és possible gestionar l'anul·lació dels imports facturats al (...), després de la sol·licitud de baixa.

Al respecte, la part reclamant ha acreditat amb fotografies, diverses comunicacions, manifestacions documentals dels transportistes, inclús de la pròpia botiga, la devolució dels tres aparells de televisió a l'establiment de la reclamada en les seves respectives caixes i sense obrir.

Respecte a la sol·licitud de devolució o desistiment, s'acredita haver-se realitzat per part de la reclamant dintre del termini de 14 dies a comptar de la recepció dels televisors, que es va produir amb la recollida d'aquests de l'establiment en data (...).

La reclamada no posa en dubte que un dels requisits per a la compra dels televisors va ser les dimensions d'aquests i que, no tenint a la botiga cap de mostra, la compra dels terminals es va fer online. Realment, a la vista de les fotografies aportades, els televisors eren de grans dimensions, el que evidencia la manca de conformitat per la part reclamant i així s'accepta per la part reclamada que, inicialment, mostra la seva conformitat amb la devolució.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, disposa la informació precontractual i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix.

L'Article 211-15 del Codi Consum de Catalunya, respecte al Dret de desistiment, estableix que si l'empresari o empresària ofereix el dret de

desistiment o una disposició estableix que s'ha d'oferir d'acord amb la modalitat de contractació, l'empresari o empresària ha d'informar la persona consumidora, tant en les invitacions a comprar com en el document contractual, dels aspectes següents: a) El període durant el qual la persona consumidora pot exercir el dret de desistiment. b) Les condicions de l'exercici del dret de desistiment. c) La quantia i la forma de pagament de les despeses de devolució, si n'hi ha. d) Les modalitats de restitució del bé o servei rebut.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa en relació a la informació precontractual del contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, quan hi hagi dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Per tot l'anterior, cal estimar la reclamació en el sentit que la reclamada anul·larà la compra dels tres televisors i en conseqüència les factures de data emissió (...) d'importos 540€ i 1.080€, amb devolució dels imports pagats d'aquestes a la part reclamant.

La part reclamada retornarà a la part reclamant la quantitat total de 264,99€ corresponents als tres abonaments (131,17€, 20€ i 113,82€) anunciats per l'operadora a les seves al·legacions i que s'havien descomptat del deute pendent de la compra dels televisors.

La reclamada exclourà a la part reclamant de qualsevol fixer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclòs per l'operadora.

Finalment, és evident que els fets objecte del present expedient arbitral han ocasionat uns perjudicis a la part reclamant, entre d'altres, va contractar un transportista per recollir els televisors quan s'haurien d'haver entregat per la reclamada directament al domicili, dels que considerem ponderat que sigui indemnitzada en la quantitat de 100€.

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

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, amb estimació de la reclamació, s'ha de desestimar la reconvençió.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que l'operadora, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude:



- Anul·larà la compra dels tres televisors i en conseqüència les factures de data emissió (...) d'importos 540€ i 1.080€, amb devolució, si s'escau, dels imports pagats d'aquestes a la part reclamant.
- Retornarà a la part reclamant la quantitat total de 264,99€ corresponents als tres abonaments anunciats per l'operadora a les seves al·legacions i indemnitzarà la reclamant en la quantitat de 100€.

La reclamada exclourà a la part reclamant de qualsevol fixer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclòs per l'operadora.

DESESTIMAR la reconvenció.

LAUDE 58/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va oferir un televisor sense cost i que després de temps i moltes excuses no li entreguen l'aparell. Sol·licita el televisor Xiaomi de 55 polzades gratuït que li varen oferir i que va ser el motiu pel qual va acceptar el pack contractat. La part reclamada manifesta que no els consta cap oferiment d'un televisor gratuït i que no consta a les condicions particulars del contracte del reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que volia contractar una línia de mòbil per a la seva dona en un establiment de la reclamada i que el comercial que els va atendre els va oferir un pack de fibra 600MB, dos números telèfon, Netflix, HBO i un televisor gratuït Xiome de 55 polzades. Exposa el reclamant que varen especificar si es podia fer el contracte amb les condicions ofertades amb el passaport (en aquell moment no tenia NIE) i li varen dir que no hi havia cap problema.

Relata el reclamant que després de diverses setmanes, el televisor no arribava i li donaven un munt d'excuses fins que finalment, i després de moltes reclamacions, l'operadora li va dir que el motiu era per no tenir NIE i ni tan sols aportant-lo, doncs ja el tenia, li varen donar una solució.

Informa el reclamant que el contracte no contempla el televisor i li varen dir que el motiu era per ser un regal, però que aporta comunicacions per Whatsapp i correus electrònics del co-

mercial on consta l'oferta i les dades del televisor a cost 0€. Sol·licita el televisor gratuït que li varen oferir i que va ser el motiu d'acceptar el pack contractat.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que no els consta cap oferiment d'un televisor Xiaomi de 55 polzades gratuït i que no consta a les condicions particulars del contracte de data (...).

La part reclamant, en data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

AUDIÈNCIA

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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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



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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant al·lega que el comercial de la reclamada li va oferir gratuïtament un televisor i que aquest va ser el motiu per contractar un pack més complet que el que inicialment tenia pensat. El reclamant aporta les converses de WhatsApp amb el comercial on aquest confirma que la reclamada li enviarà l'aparell de TV un cop el tingui al magatzem i també una captura de pantalla de l'aplicació de l'operadora on, dintre del mateix número de comanda que origina el contracte, consta que inclou un Xiaomi Smart TV A2 55 4K HDR10. Adjunta també correus electrònics de la reclamada on figura el televisor a cost 0€ i el pack contractat pel reclamant.

La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, es limita a referir que no els consta cap oferiment d'un televisor Xiaomi de 55 polzades gratuït i que no consta a les condicions particulars del contracte de data (...), però res acreditada de la fase d'informació prèvia efectuada pel canal comercial, ni fa cap manifestació respecte a la documentació aportada pel reclamant relacionada en el paràgraf anterior.

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.

El canal comercial que va tramitar la sol·licitud de contractació dels serveis del reclamant, actuacions realitzades mitjançant una col·laboradora autoritzada de la reclamada, s'han d'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 la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada entregarà al reclamant, a cost 0€, un televisor Xiaomi Smart TV A2 55 4K HDR10.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada entregarà al reclamant, a cost 0€, un televisor Xiaomi Smart TV A2 55 4K HDR10, en el termini màxim de quinze dies a comptar de la notificació del present laude.

LAUDE 69/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va fer una portabilitat de la seva línia sense el seu coneixement ni autorització. Sol·licita la devolució de la línia, una indemnització per tots els danys causats, una explicació de la reclamada de com va obtenir les seves dades personals, una sanció administrativa en virtut de la Llei de protecció de dades per obtenir-les de forma fraudulenta i la cancel·lació de les seves dades personals. La part reclamada al·lega que han iniciat les gestions necessàries per activar la línia objecte de reclamació sota la titularitat del reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que la reclamada va realitzar una portabilitat no sol·licitada ni autoritzada de la seva línia telefònica, en data (...), i exposa que, tot i les reiterades reclamacions i avisos a l'operadora, no ha pogut recuperar el seu número de telèfon.

Exposa que va contactar amb la persona a la que es va donar aquesta línia i que aquesta va retornar la tarja SIM a un establiment de la reclamada, però inclús així, la reclamada no li ha permès recuperar la seva línia telefònica.

Sol·licita la devolució de la línia (...), una indemnització de 10€ per dia que ha estat sense el seu número de telèfon per tots els danys causats, una explicació de la reclamada de com va obtenir les seves dades personals, una sanció administrativa en virtut de la Llei de protecció de dades per obtenir-les de forma fraudulenta i la

cancel·lació de les seves dades personals dels fitxers de la reclamada.

La part reclamada, en data (...), al·lega que han iniciat les gestions necessàries per activar la línia objecte de reclamació sota la titularitat del reclamant i que rebrà una SIM al seu domicili per poder posteriorment realitzar la portabilitat a l'operadora que desitgi en un termini de 15 dies. La facturació per quota mensual durant aquest període serà anul·lada.

Informa la reclamada que no és possible cancel·lar les dades personals del reclamant ja que actualment està en curs la present reclamació i enumera els requisits per poder cancel·lar-les un cop s'arxivi aquest expedient.

La part reclamant, en data (...), manifesta que va rebre un avis de contracte i un paquet de la reclamada el dia (...), que no sabia de que es tractava atès que les últimes al·legacions de la reclamada les va rebre el dia (...), motiu pel qual no el va acceptar. Incideix en què considera molt greu que la reclamada no hagi fet aquesta gestió fins el (...) quan va tenir coneixement de tota la situació des del (...) i es ratifica en la seva petició.

En data (...), la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i informa que el reclamant va rebutjat la recepció de la tarja SIM i que la línia (...) està actualment a (...).

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 11.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que



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

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant

la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant exposa que es va realitzar una portabilitat del seu número de telèfon d'una altra operadora a la reclamada sense cap mena de sol·licitud ni autorització per part seva. Aquesta manca de consentiment, juntament amb les manifestacions de la pròpia reclamada que no aporten cap prova en contra, evidencien que aquesta portabilitat ha de ser declarada nul·la.

Per altra banda, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, estableix a l'arti-

cle 3, entre d'altres, el dret a rebre una atenció eficaç per part de l'operador. Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en les circumstàncies vinculades a la portabilitat de la línia objecte de reclamació així com en el servei d'atenció al client que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades pel reclamant.

A la vista de l'anterior, es declara la nul·litat de la portabilitat efectuada sobre la línia mòbil (...) i en conseqüència la reclamada realitzarà totes les gestions necessàries per a que el reclamant pugui recuperar aquesta numeració.

VI. Respecte a la compensació econòmica sol·licitada per la part reclamant de 10€ per dia sense recuperar el seu número mòbil, pel Tribunal Suprem, els danys morals poden ser objecte de reclamació a l'àmbit de les relacions de consum, encara que "el dany moral objecte d'indemnització es fonamenti en la responsabilitat extracontractual de l'article 1902 del Codi civil" (sentència 406/2013, de 18 de juny de 2013). En l'àmbit específic de les comunicacions electròniques, la reclamació de danys morals no resta exclosa per l'article 18 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en establir que: "*los operadoras responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007*".

Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa

extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angoixa, la sensació anímica d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

En les presents actuacions arbitrals, es considera que s'han produït danys morals a la part reclamant que han de ser objecte d'indemnització, per les molèsties i neguits ocasionats: una portabilitat inconstentada i no sol·licitada amb la incertesa de com s'han obtingut les seves dades personals, trucades telefòniques reiterades i interminables al servei d'atenció a la clientela sense ser ni tan sols tramitades les peticions realitzades, enviament d'escrits per correu electrònic i burofax sense una resposta clara per part de l'operadora i sobretot el neguit i angoixa per perdre la numeració de la línia i no poder recuperar-la durant més de sis mesos amb el trasbals que aquest fet ocasiona en la societat actual tan vinculada a la telefonia mòbil.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, en-tre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest òrgan arbitral que han de quantificar-se prudençialment en la quantitat de 1.500€.

VII. En relació a la petició de sanció a la reclamada per la possible vulneració de la Llei de Protecció de Dades, atès que aquest organis-



me arbitral no és competent, el reclamant s'haurà d'adreçar a l'organisme que correspongui.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació en el sentit que es declara la nul·litat de la portabilitat efectuada sobre la línia mòbil (...) i en conseqüència la reclamada realitzarà totes les gestions necessàries per a que el reclamant pugui recuperar aquesta numeració.

En concepte de danys morals la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 1.500€. La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de cinc dies des de la notificació d'aquest laude. La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

LAUDE 93/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va fer una oferta de quota a 25€ mensuals que no va complir i tampoc amb altres punts com a regal de terminal per portar nous clients a l'operadora i que a més les línies de les persones que va portar les han donat d'alta al seu nom i li reclamen el deute. Sol·licita les gravacions telefòniques, que es rectifiquin les factures eliminant els càrrecs indeguts, amb devolució dels imports cobrats, l'exclusió de les seves dades dels fitxers de solvència patrimonial i la cancel·lació de les seves dades personals dels registres de la reclamada. La part reclamada manifesta que ha realitzat abonaments per la diferència de quota aplicada i càrrecs per devolució de rebuts i formula reconvençió per 331,4€ i 366,30€, dels comptes clients de la reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que el (...) la reclamada li va oferir els serveis de fixe, mòbil, fibra i TV per 25€ al mes, impostos indirectes inclosos, i que per cada client nou que portés a l'operadora li regalarien un terminal.

Exposa que la reclamada no va complir aquest acord i les factures són d'imports superiors, que ha portat a diverses persones del seu entorn per donar-se d'alta a l'operadora i no li han regalat cap telèfon i que li apliquen un compromís de permanència del qual no va ser informada.

Informa la reclamant que l'operadora li reclama un deute pel qual li factura línies que no són

d'ella i que deriva de les persones que va aportar per poder tenir el telèfon de regal i que per impagament l'han inclòs en un fitxer de solvència patrimonial.

Sol·licita que s'aportin les gravacions telefòniques, que es rectifiquin les factures eliminant els càrrecs indeguts, amb devolució dels imports cobrats, l'exclusió de les seves dades dels fitxers de solvència patrimonial i la cancel·lació de les seves dades personals dels registres de la reclamada.

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que no totes les trucades al servei d'atenció al client es graven i aporta una de (...), efectuada pel servei de qualitat de l'operadora, després de la contractació on es manifesta la conformitat de la part reclamant.

Manifesta la reclamada que, en relació a l'activació de tots els serveis sota la seva titularitat, adjunten els contractes i resums comercials on la reclamant confirma l'acceptació amb signatura electrònica, per la qual cosa els consideren totalment vàlids.

Respecte a la reclamació de l'oferta aplicada, la reclamada ha realitzat uns abonaments al compte client (...) que minoren l'import pendent: el (...), factura rectificativa de 350,20€, impostos indirectes inclosos, en concepte d'ajustament de quotes i anul·lació dels compromisos amb posterioritat a la baixa dels serveis; i factura rectificativa de 85,21€, impostos indirectes inclosos, en concepte d'anul·lació dels càrrecs aplicats per devolució bancària dels rebuts.

Així, al compte client (...), consta un import pendent de pagament de 331,4€, pel qual formula reconvençió, que deriva de l'impagament de les factures de data (...). Dintre d'aquest import s'inclouen les quotes pendents del terminal finan-

çat Xiaomi Redmi Note 12 Pro Plus que va ser adquirit el (...), associat al servei (...).

Al compte client (...) consta un import pendent de 366,30€, impostos indirectes inclosos, pel qual es formula reconvençió, que deriva de l'impagament de les factures de data (...).

Informa la reclamada que les dades de la part reclamant han estat excloses de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclòs per l'operadora.

La part reclamant, en escrits de data (...), manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició. Incideix en què el terminal mòbil era un regal en compensació per portar clients a l'operadora i que està prohibit enviar productes no sol·licitats per cobrar-los posteriorment, que al deute reclamat s'inclouen línies de tercers que la reclamada va contractar a nom seu de forma equivocada i que l'operadora va incomplir amb la quota oferta de 25€ mensuals i, en conseqüència, procedeix la resolució del contracte sense cap deute amb la reclamada.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.30 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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



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

FONAMENTS

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

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

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 consumi-

dors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamant al·lega que la reclamada li va oferir una quota de 25€ mensuals pels serveis de fixe, mòbil, fibra i TV, el (...), i que no va complir amb aquest compromís contractual, facturant un import més elevat. La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, respecte aquest compte client (...), reconeix el seu error de facturació i formula un abonament de 350,20€ per ajustament de quota i anul·lació dels compromisos i un altre de 85,21€ per l'anul·lació dels càrrecs aplicats per devolució bancària dels rebuts.

Aquestes irregularitats en la facturació, evidencien la falta de qualitat en la prestació del servei de la reclamada, fet que facultaria a la part reclamant a poder resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, queden anul·lats el compromisos de permanència que poguessin existir entre les parts.

La reclamada respecte a aquest compte client (...) informa que consten desactivats els serveis amb data (...) per portabilitat a un altre proveïdor i formula reconvençió per import de 331,4€ derivats de l'impagament de les factures de data (...).

Aquestes factures contenen càrrecs que no corresponen, a la vista de l'esmentat als apartats anteriors, sobre penalitzacions i altres conceptes derivats de la desactivació dels serveis. Únicament correspondria aplicar la part proporcional de la quota de 25€ mensuals a la factura de data (...), en tant que es correspon a consums del mes de setembre fins a la desactivació dels serveis el (...).

En relació al terminal mòbil Xiaomi Redmi Note 12 Pro Plus, tampoc procedeix el seu cobrament atès que la part reclamant al·lega es tractava d'un regal per portar clients a l'operadora i la reclamada es limita a referir l'acceptació de la reclamant d'un contracte de compra a terminis, però res acreditada de la fase d'informació prèvia efectuada pel canal comercial que permeti comprovar que la reclamant era conscient i acceptava les condicions que al·lega.

La gravació aportada per la reclamada res aporta al respecte ja que no es tracta de la informació contractual sinó de la trucada del departament de qualitat efectuada amb posterioritat a la contractació.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts d'informació al consumidor, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral.

A la vista de l'anterior, la reclamant podrà fer seu l'aparell i la part reclamada rectificarà les factures emeses a la part reclamant, eliminant qualsevol càrrec relatiu a l'aparell Xiaomi Redmi Note 12 Pro Plus, amb devolució dels imports que resultin a favor de la reclamant, si s'escau, per transferència bancària.

Respecte al compte client (...), també a nom de la reclamant, l'operadora adjunta els contractes acceptats i signats a través de SMS al (...) amb les corresponents certificacions de les comunicacions digitals i, tot i que la part reclamant al·lega que es tracten de línies que corresponen a altres titulars, clients que ella va portar amb la promesa d'un terminal gratis, res s'acreditada al respecte d'aquests, per tant, queda obligada per l'acceptació contractual efectuada.

Aquest compte client conté les línies (...), informant la reclamada que consten desactivades en



dates (...), respectivament, per devolució recurrent de les factures emeses, i formula reconvençió per import de 366,30€ pel període facturat de (...).

Com la devolució de les factures i, en definitiva, la desactivació de les esmentades línies, deriva de l'incompliment de la reclamada respecte a la qualitat de prestació del servei, error en les factures del compte client (...), no procedeix aplicar en les factures objecte de reconvençió per part de l'operadora cap import en concepte de càrrec per devolució de rebuts (40€ a la factura de data (...)) ni per penalitzacions d'instal·lació fibra (75,39€ més IVA a la factura de data (...)). Tanmateix, les factures de data (...) hauran de ser anul·lades per la part reclamada.

La part reclamant podrà repercutir els pagaments efectuats per aquestes línies a les persones que realment les hagin utilitzat, si ho considera oportú.

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 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 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que és la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que:

- Respecte al compte client (...), la reclamada rectificarà la factura de data (...), deixant úni-

cament el càrrec de la part proporcional de la quota de 25€ mensuals, impostos indirectes inclosos, que correspongui de l'1 setembre, fins a la desactivació dels serveis el dia (...). La resta de conceptes i imports quedaran anul·lats així com les factures de data (...).

- Respecte al compte client (...), la part reclamada anul·larà les factures de data (...); rectificarà la factura de data (...) eliminant el càrrec de 40€ en concepte de devolució de rebuts i rectificarà la factura de data (...) eliminant el càrrec de 75,39€ més IVA en concepte de càrrec instal·lació de fibra.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que la reclamada haurà d'efectuar el càlcul que correspongui per aplicar la quota contractada de 25€ mensuals a les factures emeses a la reclamant, amb devolució de la quantitat que resulti al seu favor, per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

Les irregularitats en la facturació de la reclamada facultaria a la part reclamant a poder resoldre el contracte sense cap tipus de penalització i, per tant, queden anul·lats el compromisos de permanència que poguessin existir entre les parts així com qualsevol càrrec d'instal·lació etc. derivat d'aquests.

La reclamant podrà fer seu l'aparell Xiaomi Redmi Note 12 Pro Plus i la part reclamada rectificarà les factures emeses, eliminant qualsevol càrrec relatiu al terminal, amb devolució dels imports que resultin a favor de la reclamant, si

s'escau, per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

ESTIMAR en part la reconvençió:

Respecte al compte client (...), la reclamada rectificarà la factura de data (...), deixant únicament el càrrec de la part proporcional de la quota de 25€ mensuals, impostos indirectes inclosos, que correspongui de (...), fins a la desactivació dels serveis el dia (...). La resta de conceptes i imports quedaran anul·lats així com les factures de data (...).

Respecte al compte client (...), la part reclamada anul·larà les factures de data (...); rectificarà la factura de data (...) eliminant el càrrec de 40€ en concepte de devolució de rebuts i rectificarà la factura de data (...) eliminant el càrrec de 75,39€ més IVA en concepte de càrrec instal·lació de fibra. La part reclamant podrà repercutir els pagaments efectuats per aquestes línies a les persones que realment les hagin utilitzat, si ho considera oportú.

La part reclamada acreditarà que la part reclamant ha estat exclosa dels fitxers de solvència patrimonial negativa en els que hagués estat inclosa per l'operadora.

LAUDE 94/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li ha cobrat per serveis que no havia demanat i sol·licita la devolució dels imports cobrats indegudament des del mes (...). La part reclamada realitza un abonament però la reclamant no considera correcte l'import retornat.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data (...), manifesta que la reclamada li està cobrant 17,85€ des de (...), per una línia mòbil que no havia sol·licitat i que no ha utilitzat. Paral·lelament exposa que li han facturat pel servei (...) i que tampoc havia estat contractat.

Sol·licita la devolució del total import facturat i pagat indegudament que fixa en 492,70€ i que correspon als cobraments efectuats per aquests conceptes de (...).

La part reclamada, en escrits de data (...), al·lega que han procedit a realitzar un abonament de 301,56€, impostos indirectes inclosos, corresponents a la totalitat de les quotes mensuals emeses pel servei de mòbil (...), així com per les quotes mensuals del servei (...), que la reclamant ha rebut al seu compte bancari en data (...).

La part reclamant, en escrits de data (...), manifesta la seva disconformitat amb l'import abonat per la reclamada, incidint en que falta el mes de (...), que el servei (...) a retornar era de 20 mesos i que el total import reclamat ascendia a 492,70€.

En data (...), la part reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i informa que la



quantitat retornada correspon a la línia mòbil de les factures de (...) i dels càrrecs (...) que es comença a facturar 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 10.50 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica.

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i 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 reclamant manifesta que no va sol·licitar, ni ha

utilitzat, la línia de mòbil que la reclamada li ha cobrat mensualment, des de (...), i que suposadament, tal i com la reclamada li va informar, no havia de tenir cap cost si no es feia servir. Tanmateix, tampoc va contractar el servei de (...) que l'operadora li ha facturats indegudament durant 20 mesos.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

La pròpia part reclamada, implícitament, reconeix el seu error de facturació i ha procedit a realitzar un abonament de 301,56€, impostos indirectes inclosos, que correspon a l'import de la línia mòbil no sol·licitada de les factures de (...) i dels càrrecs (...) que es va començar a facturar al (...).

La part reclamant manifesta la seva disconformitat amb aquest import atès que reclama també les quantitats pagades per aquests conceptes del mes de (...) i vint quotes del (...), en total 492,70€.

A la vista de les factures aportades per la part reclamada i de les al·legacions de la part reclamant, falta comptabilitzar la devolució de l'import que correspongui del mes de (...). Respecte a l'import que correspon abonar per part de la reclamada, i degut a que la quantitat facturada en concepte de la línia (...) no és la mateixa cada mes, així com tampoc l'import pagat en concepte de (...) (de vegades es factura a totes les línies i altres mesos apareix el concepte però sense càrrec), es requereix efectuar un càlcul més detallat.

De la suma dels esmentats conceptes de les factures aportades per la reclamada (fins el (...)) resulta un total de 541,49€ impostos indirectes inclosos. Faltaria comptabilitzar la factura de (...) que no ha estat aportada per cap de les dues parts. De la quantitat que resulti s'haurà de restar l'abonament ja realitzat per la reclamada de 301,56€, impostos indirectes inclosos.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha de rectificar les factures del període de (...) , eliminant els càrrecs corresponents a la línia (...) i els de (...) de totes les línies de la reclamant, amb un import a retornar de 541,49€ més la quantitat que resulti afegir de la factura del (...), en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

De la quantitat total que resulti, i que la reclamada ha de retornar a la reclamant, s'haurà de restar l'abonament ja realitzat de 301,56€, impostos indirectes inclosos.



LAUDE 98/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar diverses línies telefòniques sense fil amb routers mòbils i que els aparells no es van entregar mai. A més, es va produir el tall de les línies. Aquest fet, va fer que la part reclamant canviés a un altra companyia. La part reclamant sol·licita que li reintegrin els diners dels dies que va tenir les línies tallades i la permanència d'uns aparells que mai es van entregar, així com els perjudicis que aquest fet va ocasionar i que quantifica en 5.000€. La part reclamada manifesta que la present reclamació forma part de matèries excloses d'arbitratge de consum, així com que no li consta que la part reclamant hagi formulat la reclamació prèvia preceptiva. La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta haver contractat a través d'un gestor comercial de la demandada una nova tarifa per a les seves línies telefòniques amb un sistema sense fil amb routers mòbils. Segons manifesta el reclamant, aquests aparells no van ser mai entregats i, uns dies més tard, la reclamada va tallar les línies sense preavis, fet que li va comportar greus perjudicis.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de declaració responsable en quant a la consideració de microempresa, còpia de correus electrònics i còpia d'escrit de la part reclamada de data (...).

La part reclamant sol·licita una compensació pels dies que va tenir les línies tallades i la permanència d'uns aparells que mai es van entregar, així com danys i perjudicis, i que quantifica en un import total de 5.000€.

La part reclamada manifesta que la present reclamació no pot ser objecte d'arbitratge en consum, atès que no li consta que la part reclamant hagi presentat la preceptiva reclamació prèvia, així com que no es tracta d'una microempresa.

També manifesta que la part reclamant exerceix una activitat empresarial, així com que no es tracta d'una microempresa.

La part reclamada aporta escrit d'al·legacions de dates (...).

La part reclamada sol·licita que s'arxiu la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 09.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta 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 comparegut telemàticament, i ha estat representada per (...).

Un cop la secretaria de les presents actuacions arbitrals ha llegit el resum de les actuacions que consten a l'expedient, el Col·legi arbitral sol·licita a les parts que concretin les seves pretensions i mitjans de prova, reiterant-se les dues parts en les seves respectives al·legacions escrites, i manifestant la part reclamant que quantifica la seva pretensió en 5.000€.

A requeriment del Col·legi Arbitral la part reclamant manifesta que les línies objecte de controvèrsia no són d'ús personal, sinó que formen part dels diferents serveis dels que poden fer ús els diferents inquilins del pisos que té llogats, i que com que no tenien aquest servei disponible, varen iniciar les reclamacions en la seva condició de representant i propietari de la societat mercantil.

La part reclamada reitera que la reclamant no ha presentat cap reclamació prèvia, afegint que han obert d'ofici una reclamació per haver tingut notícies de la present reclamació.

A requeriment del Col·legi Arbitral la part reclamada manifesta que no té constància de quin va ser el motiu del tall d'onze línies telefòniques, afegint que no té constància d'aquests fets, que per part de l'empresa no constaven com a línies sense servei, així com que ha demanat informació al seus serveis tècnics sobre aquests els fets. També manifesta que no han efectuat reconvençió amb motiu de que no accepten l'arbitratge proposat, afegint que la part reclamant té un deute amb la part reclamada de 3.556,71€.

Es dona per concluda l'audiència.

La part reclamada, mitjançant escrit de data (...) manifesta a aquest Junta Arbitral de Consum que el seu departament d'empreses ha analitzat els fets objecte de la present reclamació arbitral i han acordat efectuar una compensació al compte client de la part reclamant, en el sentit que estarà al corrent de pagament amb la part reclamada i respecte a la quantitat de 3.556,71€ manifestada en l'acte de 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. 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.

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

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

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i 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.

IV. Tal i com disposa l'article 111-1 i ss. de la Llei de Consum, aquesta té per objecte garantir



la defensa i la protecció dels drets de les persones consumidores i establir, en l'àmbit territorial de Catalunya, els principis i les normes que les han de regir per tal de millorar la qualitat de vida de les persones consumidores.

Els drets i les obligacions que estableix aquest codi són aplicables, en la mesura que siguin compatibles a, les relacions de prestació de servis entre les persones físiques empresàries que estiguin dins del règim especial de treballadors autònoms i les empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat i, les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat i els ens que tinguin la consideració de microempreses d'acord amb la Recomanació 2003/361/CE, del 6 de maig.

Tanmateix, el mateix Codi determina que, a efectes de la Llei, s'estén per persona consumidora i usuària les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

V. De conformitat amb el Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, per el que s'aprova el Reglament 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 o innecessària.

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

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, per unanimitat i 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 44.2.c), Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, per el que s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum, atès que resulta impossible la seva continuació per no tractar-se d'una relació de consum.

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

DEIXAR CONSTANCIA de les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data (...), en el sentit que la part reclamant esta al corrent de pagament amb la part reclamada respecte a la quantitat de 3.556,71€ manifestada en l'acte de l'audiència per la representant de la part reclamada.

LAUDE 99/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una d'oferta comercial telefònica en la que es va acordar la prestació d'uns serveis que no es varen complir. La part reclamant sol·licita la devolució de 632,34€ en concepte de serveis no prestats i el cost dels mòbils. La part reclamada manifesta que de conformitat a la gravació de veu efectuada els serveis realitzats es corresponen a l'oferta. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 308,21€.

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 telefònica en la que es va acordar la prestació d'uns serveis que no es varen complir, afegint que en el contracte escrit que es va enviar no constaven tots els serveis i prestacions que varen ser objecte de l'oferta comercial telefònica.

També manifesta que la part reclamada es va comprometre a abonar-li la penalització que fes efectiva per realitzar la portabilitat a la seva anterior operadora, així com del cost dels dispositius que havia adquirit també amb l'anterior companyia.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de l'escrit de la part reclamada de data (...), còpia de correus electrònics, còpia de contractes sense estar signats per la part reclamant, còpia de carta certificada enviada a la part reclamada i còpia de factura de data (...) i d'un altre operador de telefonia, per import total i per diferents conceptes de 632,34€.

La part reclamant sol·licita que se li abonin 632,34€.

La part reclamada manifesta que un cop realitzades les comprovacions oportunes i revisada la gravació de veu de data (...), consta acreditat que es va informar correctament que no s'abonarien càrrecs per compromís de permanència amb un altre operador i per les quotes d'aparells mòbils que fossin objecte de finançament.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de gravació de veu.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 308,21€.

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

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

Un cop la secretària de les presents actuacions arbitral ha llegit el resum de les actuacions que consten a l'expedient, la part reclamant es ratifica en la seva pretensió i en les seves al·legacions presentades.

A les preguntes formulades pel Col·legi Arbitral, la part reclamant manifesta que en aquest con-



cret moment no localitza en quin lloc del contracte consta l'obligació assumida per part de la part reclamada, en el sentit que abonarà els pagament dels dispositius mòbils i les despeses ocasionades pel cobrament de la penalització per incompliment permanència.

Es dona per conlosa 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 con-

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

V. 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 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.

I en aquest sentit i en relació amb la prova aportada per la part reclamada, consistent amb els enregistraments de so efectuats 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.

VII. La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

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.



LAUDE 30/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va lliurar a la part reclamada un vestit de núvia i un vestit d'home per a la seva neteja, procés de neteja que la part reclamada no va realitzar correctament. La part reclamant sol·licita un import total de 2.745,95€, en concepte del cost del vestit, servei de tintoreria, penalització per cancel·lar el servei de la fotografia post boda i danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que no accepten pagar per l'import d'un vestit nou, atès que aquest havia estat utilitzat i es trobava en molt mal estat. La part reclamada manifesta que accepta retornar l'import del servei, així com sotmetre el vestit a valoració dels pèrits de l'assegurança.

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 a la part reclamada un vestit de núvia i un vestit d'home per a la seva neteja, procés de neteja que la part reclamada no va realitzar correctament.

També manifesta que el vestit de núvia presenta forats, el folre s'ha ennegrit, el vestit grisenc, té pinassa i grapes enganxades i la tela està tesa, així com que al vestit d'home li falta un botó i la camisa té una taca a l'espatlla.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia d'albarans, còpia de fotografies, còpia d'escrit de reclamació dirigit a la part reclamada signat per lletrat, còpia d'escrit de resposta de la part reclamada, còpia de correus electrònics i còpia del tiquet de la bugaderia.

La part reclamant sol·licita un import total de 2.745,95€, en concepte del cost del vestit,

servei de tintoreria, penalització per cancel·lar el servei de la fotografia post boda i danys i perjudicis.

La part reclamada manifesta que accepta retornar l'import del servei, així com sotmetre el vestit a valoració dels pèrits de l'assegurança per calcular la indemnització.

També manifesta que no accepten pagar per l'import d'un vestit nou, ja que estava aquest en molt mal estat, atès que aquest ja s'havia utilitzat.

La part reclamada aporta còpia de correus electrònics, còpia de l'escrit de reclamació dirigit a la part reclamada signat per lletrat i còpia d'escrit de resposta a la part reclamant.

La part reclamada accepta el retorn abonat de l'import de la neteja realitzada i dur a terme un peritatge del vestit controvertit.

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 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 (...). També hi es present (...).

Un cop iniciada l'audiència i després de les manifestacions i al·legacions que cada part ha considerat pertinent, a requeriment de l'Òrgan

arbitral, la part reclamada manifesta que accepta la petició realitzada per aquest, en el sentit de realitzar una oferta que permeti un laude conciliatori.

També manifesta que van oferir a la part reclamant diverses solucions, ja que reconeix que el vestit no havia quedat bé, però que la part reclamant no va voler deixar portar el vestit al peritatge de l'assegurança, afegint en aquest moment que ofereix a la part reclamant la devolució del cost del servei, per import de 159,95€ i el 50% del cost de compra del vestit, es dir, 1.033€, així com que la part reclamant es quedi amb la plena propietat de la peça controvertida, afegint que en aquests casos es quedarien amb el vestit de núvia objecte de controvèrsia.

En aquest moment, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que accepta l'ofertament realitzat per la part reclamada d'abonar l'import total de 1.192,95€, renunciant a les altres pretensions formulades.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten 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 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, a l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de



l'Òrgan arbitral, manifesta que ofereix abonar a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 1.192,95€; oferiment que ha estat acceptat per la part reclamant.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, que estableix que si durant les actuacions 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 a l'acord, i estimant la reclamació; en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada la quantitat total i per tots els conceptes de 1.192,95€.

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 1.192,95€.

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 1.192,95€, en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

LAUDE 32/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar un servei de neteja amb la part reclamada de dos vestits d'home que varen ser malmesos per un procés de neteja erroni, afegint que va retirar els vestits, tot i els seus danys, perquè els necessitava. La part reclamant sol·licita una indemnització de 3.000€. La part reclamada manifesta que el servei de neteja es va fer correctament, afegint que ha requerit a la part reclamant per tal d'aportar còpia dels documents acreditatius de la compra, així com de la necessitat de poder realitzar un examen pericial de les peces controvertides, peticions que no han estat ateses. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va contractar un servei de neteja amb la part reclamada de dos vestits d'home que varen ser malmesos per un procés de neteja erroni, afegint que va retirar els vestits, tot i els seus danys, perquè els necessitava.

També manifesta que no va ser correctament notificat de quin seria el procés de valoració dels danys, afegint que aquests havien estat acceptats i confirmats per una treballadora de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de diversos escrits entre ell i la part reclamada, còpia de correus electrònics, còpia de document de declaració de danys i còpia de diverses fotografies.

La part reclamant sol·licita una indemnització de 3.000€.

La part reclamada manifesta que el servei de neteja es va fer correctament i de conformitat a allò recomanat a l'etiqueta de les peces de vestir objecte de la present controvèrsia arbitral.

També manifesta que inicialment l'única discrepància sobre el servei era sobre el planxat de les peces, afegint que si aquest servei no es va realitzar va ser per la negativa de la part reclamant, que va retirar les peces per utilitzar-les, reclamant en aquell mateix moment l'import de 3.000€.

La part reclamada manifesta que han requerit a la part reclamant per tal d'aportar còpia dels documents acreditatius de la compra, així com de la necessitat de poder realitzar un examen pericial de les peces controvertides, afegint que la part reclamant no ha aportat cap document mercantil ni ha lliurat les peces a la part reclamada per efectuat aquest dictamen.

La part reclamada aporta còpia de l'escrit de data (...).

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

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 10.30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin 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; mitjançant video conferència, i la part



reclamada, que ha estat 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 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 manifesta que no disposa ni de les factures ni dels comprovants de pagament de les peces controvertides, afegint que els va comprar online, i creu recordar que devia ser cap a (...), així com que els havia portat a rentar tres o quatre vegades.

A requeriment del Col·legi arbitral, la part reclamant mostra el vestit, del que l'Òrgan arbitral en pren coneixement i l'examina; efectuant les dues parts compareixents explicacions de les incidències ocorregudes, i del document on hi consta la declaració de danys que signen l'empleat de la part reclamada i el cap de planta del centre comercial on es troba la bugaderia. La part reclamada diu que es va pressionar a la persona de la bugaderia i que el cap de planta és aliè a la seva empresa i no té perquè tenir coneixements sobre el tema.

La part reclamada també manifesta que és cert que en un dels vestits hi ha entreteles desenganxades, afegint que planxant-lo de nou s'enganxen, però que la part reclamant no va voler que es realitzés.

Es dona per conclusa la audiència.

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 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 conclo-

ents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinència 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 ha pogut determinar quin es el dany concret que la part reclamant atribueix al procés de rentat.

En les presents actuacions arbitral constata que la part reclamant no ha aportat cap prova de l'adquisició inicial del vestit controvertit, 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 no disposa de cap document mercantil per acreditar la data i el preu de les peces objecte de controvèrsia; considerant l'Òrgan arbitral, de conformitat a l'examen visual de la peça a l'acte de l'audiència, que no s'ha ocasionat cap sinistre, havent-se aplicat el coneixement tècnic necessari i la perícia en l'exercici de l'encàrrec rebut.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació formulada atès que de conformitat a l'examen visual de les peces de vestir objecte de la present controvèrsia, es considera que s'ha aplicat el coneixement tècnic necessari i la perícia en l'exercici de l'encàrrec rebut.



LAUDE 34/2024

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant en escrit de reclamació, de data (...), enviat mitjançant burofax a l'agència de viatges (...), exposa que va sol·licitar una compensació econòmica pels serveis no prestats d'un viatge combinat contractat per viatjar a (...).

El serveis no es van prestar perquè la companyia aèria, (...), va cancel·lar el vol del dia (...), i aquest fet va suposar haver d'agafar un altre avió, provocant un retard de 37 hores que va implicar la pèrdua d'una nit i un dia sencer (...) i el primer dia de creuer pel (...). Es va presentar reclamació contra la companyia aèria mitjançant l'Agència Catalana de Consum en la referència (...).

Reclama la devolució del 35% de l'import total del viatge per les nits d'hotels no gaudides, el primer dia de creuer i la pensió complerta de 2 dies, així com una compensació econòmica d'un 20% de l'import total del viatge pels serveis mal prestats i comprimits per la reducció en dos dies dels 8 dies contractats per compensar econòmicament l'estrès, l'angoixa i el cansament que va suposar fer un viatge de 8 dies en només 6. Veure sentències del Tribunal Suprem de 22 de maig de 1995, 19 d'octubre de 1996, 27 de gener de 1998, 31 de maig de 2000/11 de novembre de 2003. Com que la demandant representa a 7 persones del conjunt familiar que va contractar el viatge i tenint en compte el preu del paquet contractat de 1.242 euros la quantitat reclamada per persona seria de 683 euros.

Així mateix, la reclamant en correu enviat a aquesta Junta Arbitral de consum, en data (...),

manifestava que el (...) els fa arribar una proposta d'acord en forma d'esborrany de "Contracte de Cessió de Drets de Reclamació" per finalitzar la controvèrsia, i sol·liciten poder fer la signatura d'aquest acord a la seu de la Junta Arbitral de Barcelona, en cas que (...) acceptés de fer-ho.

La part reclamada en resposta a aquesta petició, i de la present sol·licitud d'arbitratge, fa les següents al·legacions:

La (...), va contractar el (...) a (...), un viatge combinat a (...). S'adjunta document de confirmació de reserva com annex al contracte de viatges combinat amb localitzador: (...) un viatge combinat a (...), "Programa/Ofertra: (...)", amb sortida i tornada a Barcelona, pels dies del (...) al (...), per a set persones.

El vol programat de Barcelona (...) el dia (...), amb la companyia (...), va tenir un retard en la sortida del vol per causes tècniques, classificat com un gran retard rebent l'atenció corresponent i com que el vol va sortir l'endemà, varen rebre allotjament a un hotel d'acord amb l'article 9, del Reglament(CE) Núm. 261/2004 Del Parlament Europeu i del Consell d'11 de febrer del 2004.

El retard en arribar (...), va ser motiu per arribar a (...) el dia (...). D'acord amb el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, en el seu article 161 estableix la responsabilitat per l'execució del viatge combinat i el dret de rescabament, que podien haver cancel·lat el viatge i demanar el reemborsament, cosa que no varen fer. Tenen per tant, dret a una compensació, per part de la companyia aèria, (...), ja que tot i que no és una companyia de la Comunitat Europea i està obligada pel Reglament (CE) No 261/2004, ja

que la sortida del vol és en un aeroport de la Unió i que cal fer-la amb una reclamació dels passatgers directament a la companyia aèria, ja que la compensació és personal al titular del bitllet que està lligat al DNI del passatger, fet el tràmit i amb autorització dels viatgers, l'Agència seguirà i gestionarà la reclamació directament a la companyia aèria.

Si bé el retard de l'arribada a (...) va alterar i comprimir l'itinerari, la (...) i acompanyants, van fer totes les visites programades. (...) allotjant-los a una de Categoria C, que és superior, i es va posar en contacte amb la reclamant, per saber si feta la reclamació a (...), havien rebut la compensació, i que en cas que no fos així enviés la documentació de la reclamació i autoritzés a (...) per gestionar el cobrament, i que en aquest cas la reclamada abonaria d'antuvi, als set viatgers, l'import de la compensació que marca el REGLAMENT (CE) No 261/2004 de 600.-€ per passatger i en reclamaria a (...) el pagament avançat.

També, i com a deferència pel trastorn que va suposar aquest gran retard en el compliment de l'itinerari, (...) abonarà 100€ per viatger.

Per tot l'exposat la part reclamada accepta la sol·licitud d'arbitratge de la part reclamant tal com preveu el Reial Decret 231/2008 Article 37,3,b).

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), als 10.00 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les alegacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les alegacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta

se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència s'ha celebrat a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, assistint a l'acte la part reclamant, representada pel (...) i la part reclamada representada pel (...).

La part reclamant exposa que tenen un expedient obert a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, AESA, però no han rebut resposta ni indemnització.

L'Òrgan Arbitral pregunta per la proposta feta per la part reclamada, que la part reclamant accepta.

La part reclamada exposa que la part reclamant té dret a cobrar la compensació de la companyia aèria, i que estan disposats a avançar els 600 euros d'indemnització de la companyia aèria i que a més ofereix 100 euros per persona per les molèsties ocasionades pel retard. Es decideix fer arribar el contracte proposat per la part reclamada, eliminant els punts cinquè i sisè, a la part reclamant perquè signin tots els afectats.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 11.08 hores, considerant els fets detallats, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

- I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.
- II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó

més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

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

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

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

V. 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.

VIII. En l'acte de la vista, l'òrgan arbitral, previ aclariment d'algunes de les qüestions plantejades envers el document de cessió de drets aportat, confirma que ambdues parts han arribat a un acord i la voluntat que es formalitzi mitjançant laude de conciliació.

La part reclamant, accepta l'oferiment de la part reclamada d'avançar el pagament de 600 euros d'indemnització de la companyia aèria per cada bitllet d'avió, més 100 euros per persona per les molèsties ocasionades pel retard, i signar el contracte de cessió de drets de reclamació. La part reclamada ha aportat i enviat tant a les parts com a l'adreça de correu electrònic el contracte de cessió de drets de reclamació, amb la supressió de l'acord cinquè i sisè.

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

En aquest sentit, l'òrgan arbitral no s'hi oposa en considerar que el paquet venut encaixa en la definició de viatge combinat que estableix l'art. 151.a), en la regulació aplicable a la comercialització de viatges combinats, continguda en l'art. 150 i ss. del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i en aplicació de l'art. 161 la reclamada respon del compliment de totes les prestacions del contracte de viatge combinat, celebrat i pagat a la reclamada, sense perjudici de les accions que l'emparin per obte-

nir el reembossament enfront aquell a qui sigui imputable l'incompliment esdevingut.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

RECOLLIR l'avinença i incorporar l'acord adoptat entre ambdues parts en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant l'import de 600 euros d'indemnització pel retard del vol de la companyia aèria mes 100 euros per les molèsties ocasionades, per cada viatger, i es comprometen a signar el document de cessió de drets de reclamació, on hi constaran els número de compte corrent o llibreta, per tal que la part reclamada procedeixi a efectuar l'ingrés de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de les quantitats, en el termini dels cinc dies hàbils següents a la notificació del present laudo.

LAUDO 35/2024

La controversia que debe dirimir el Órgano arbitral se plantea partiendo de los siguientes:

HECHOS Y ALEGACIONES

La parte reclamante manifiesta que, entre el (...), realizó un viaje a (...) organizado por la asociación (...). Se trataba de un programa de voluntariado, formación, intercambio cultural y turismo, en el que se ofrecen prestaciones propias de las actividades turísticas, como visitas guiadas, excursiones y estancia en un hotel, tal como se publicita tanto en la web como en las plataformas sociales Instagram y Facebook.

Expone que se había publicitado alojamiento en el (...), pero al final les alojaron en el hostel (...). En el primero estaba previsto el alojamiento en habitaciones compartidas con personas del grupo y lavabos privados, es decir, compartir habitación con unas 2 o 3 personas del grupo, pero en hostel (...) los lavabos eran compartidos con todos los huéspedes del hotel. Los lavabos eran muy pequeños, estaban juntas la taza del inodoro y la ducha, unido al hecho de ser compartidos por todos, provocaba que estuvieran siempre sucios y encharcados. Por este motivo el día (...) la reclamante se tuvo que ir a un hotel, que debió abonar, sin que la asociación se hiciera cargo.

Presentó reclamación y, tras varios correos y múltiples evasivas, le comentaron que únicamente le devolverían 27 euros de los desayunos y algo del importe del hostel. En este sentido el día (...), recibió correo electrónico en el que le comunican que el hostel les ha devuelto 56,32 € y que junto a los 27,79 € de los desayunos, suma un total de 84,11 € que le han ingresado en cuenta.

Expone que, según consta en la plataforma Booking, el precio por persona y noche en el (...)

es de 48 euros y en el hostel (...) es de 12 euros, lo cual indica la diferencia de los servicios y su calidad, por lo que no puede entenderse como similar el cambio de hospedaje que hizo la asociación.

Manifiesta que en diversas ocasiones se le han dado explicaciones distintas, sin obtener en ningún momento una respuesta satisfactoria.

Por todo lo expuesto solicita que se le abone el importe correspondiente a las noches del (...) en las que debería haber estado alojada en el (...), que asciende a un total de 576 euros, resultado de multiplicar por 12 noches el importe de 48 euros.

La parte reclamada, en escrito de contestación de fecha (...), expone que el programa de voluntariado al que hace referencia la reclamación se ofrece como un conjunto de actividades y gestiones, que se lleva a cabo por la asociación para facilitar la acción voluntaria de los participantes en los centros de las entidades locales con las que trabajan, todas ellas ONG de apoyo a la infancia, la mujer y las personas con discapacidad.

Las condiciones del viaje de voluntariado se ajustan a las cuotas de participación, con una estancia en (...) en condiciones de categoría media, tal como se especifica en su página web (...) y en el programa concreto de la edición en la que participó la (...).

El programa (...), en adelante, (...), se ofrece como una experiencia grupal en todo momento, lo que afecta a las actividades de voluntariado, el alojamiento, las comidas, las excursiones turísticas, las sesiones formativas y demás. En ningún caso se ofertan servicios diferenciados o de carácter individual a los participantes del programa. Esto ha sido así desde siempre y así es como se ofrece en nuestra web y canales de difusión, como redes sociales.

En este marco, la pretensión realizada es inaceptable por carecer de lógica y coherencia, y no ser procedente. Su primer contacto con (...) se remonta a (...) cuando se interesó por el programa (...) llegando a preinscribirse, para después aludir a un problema de salud que le impidió realizar el programa. Posteriormente se inscribió al programa de (...). La presente reclamación es una de las varias que les ha realizado la (...) por diversas vías.

La parte reclamada también puntualiza varios errores expuestos por la parte reclamante, entre ellos que la ONG es (...), es el programa de voluntariado Internacional que llevan realizando, con bastante éxito, desde hace varios años y que pretende visibilizar la realidad social de (...).

Así mismo, por diversas razones, explicadas a los participantes con antelación al desarrollo del programa, se alojó al grupo en un hostel, en lugar de en un riad, posibilidad contemplada en todos los casos. En todo momento, en los canales de comunicación del programa se habla de habitaciones compartidas, baños compartidos, y categoría media. Los aseos siempre se han publicitado como compartidos. El problema del suelo mojado en los aseos es debido al poco espacio disponible en el hostel, para tener inodoro y ducha, no siendo suciedad sino el agua de la ducha.

Expone que en el pago hubo una serie de circunstancias que provocan devoluciones de varias transferencias por petición de la reclamante que fueron atendidas y que esta situación en algunos casos tensó y desestabilizó el ambiente del grupo el primer día y complicó las gestiones de coordinación.

Desde el inicio hubo compromiso de revisar los precios del desayuno y el alojamiento con la reclamante al finalizar el programa. Por parte del dueño del hostel se devolvió la suma de 56,32

euros y el día (...) se realizó transferencia a su favor de 84,11 euros.

En el momento en que la reclamante unilateralmente decidió cambiar de alojamiento, se le sugirieron varias alternativas con categoría media, cercanos al hostel, de modo que la experiencia grupal se viera afectada lo menos posible, pero, eligió un hotel con una categoría muy superior a la establecida y publicitada, al que se le acompañó.

Se asumieron, desde el principio gestiones extras y tiempos del personal no contemplados, como buscar alternativas de alojamiento, acompañarla cada noche individualmente a su hotel, después de dejar al grupo en el hostel. Estas gestiones extra no han sido valoradas ni solicitadas por la reclamante.

La reclamante pide una cantidad (576 euros) que a todas luces es exagerada y desproporcionada, teniendo en cuenta que la cuota de participación es de 749 euros, que incluye alojamiento, traslados en el país, donación en especie a las ONG locales, gestión de las excursiones turísticas, desayunos, comidas, cenas, guía acompañante, entre otras.

Al tratarse de una entidad sin ánimo de lucro, las gestiones se realizan priorizando los intereses de las personas beneficiarias con las que colaboramos, los proyectos de las ONG locales que apoyamos y el voluntariado, lejos de las gestiones que se pudieran realizar con una agencia de viajes.

Por todo lo expuesto, consideran se ofreció una solución justa y honesta a la demanda de (...), lamentando la situación y recalando que son una organización que trabaja por los demás, a favor de la infancia y las personas con discapacidad, apoyando a las ONG locales y que llevan a cabo el programa (...) bajo los principios de

diligencia y justicia, y en ningún caso como una agencia de viajes.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el (...), a las 10.30 horas, se citaron ambas partes, 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 podrían presentar las alegaciones y pruebas que estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que ésta se celebraría, aunque alguna de las dos partes no compareciera.

Una vez designados los árbitros y notificada la designa a las partes, el 8 de marzo de 2024, la parte reclamada presentó recusación respecto de los árbitros designados por (...), que fue desestimada por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona de fecha (...).

La audiencia se ha celebrado en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, compareciendo la parte reclamante de forma presencial y la parte reclamada, mediante videoconferencia.

La parte reclamante se ratifica en sus alegaciones y pretensiones, efectuando explicación detallada del contenido de la controversia, indicando que la parte reclamada no cumplió con los compromisos acordados.

El Órgano Arbitral pregunta a la parte reclamante si la parte reclamada ofreció una alternativa, a lo que contesta que no, que fue ella la que buscó otro hotel.

El Órgano Arbitral lee en la documentación aportada el punto donde describe el tipo de alojamiento con el que la parte reclamada tiene

acuerdo, y dónde describen que habitaciones y baños son compartidos. Pregunta a la parte reclamante si al buscar hotel, había otra alternativa de habitación compartida que fuera más económica.

La parte reclamante expone que la habitación de la primera noche era compartida con compañeros del grupo, pero el baño era compartido con el resto del personal del hostel.

La parte reclamada expone que los fines de semana se hacen actividades turísticas porque no hay niños en los colegios. Sobre el tema de los baños compartidos, manifiesta que, ante la imposibilidad de alojar a todo el grupo en el mismo alojamiento, pudieron hacerlo en un alojamiento nuevo e impecable y que la configuración de los baños es típica de la zona. Añade que la ubicación del alojamiento elegido por la parte reclamante provocó retrasos en la salida de las excursiones. Expone que el precio que comenta la parte reclamante de 48 euros es por una habitación individual, que una triple serían 60 euros, es decir, 20 euros por persona. Añade que por lo tanto la diferencia por el alojamiento sería de 4 euros, multiplicado por 12 noches, darían 48 euros y considera que la cantidad ya pagada a la parte reclamante de 84,11 euros es superior a lo que correspondería pagarle.

La parte reclamada expone que ofrecería a la parte reclamante 150 euros incluidos los 84 euros ya pagados, para acabar con la controversia, aun considerando que es injusto y que impediría enviar ayuda social.

La parte reclamante no acepta la propuesta, solicita 380 euros, incluidos los 84 ya devueltos.

El Órgano Arbitral pregunta a la parte reclamada si puede demostrar el acuerdo que tiene con los diferentes alojamientos. La parte reclamada

confirma que enviará al correo electrónico de la Junta Arbitral, el documento dónde consta el acuerdo, que es de 15 euros por persona.

La parte reclamante solicita que la parte reclamada desglose los 700 euros que pagó para saber que corresponde a cada partida. El Órgano Arbitral manifiesta que es una nueva petición y si se amplía habría que suspender la vista, la parte reclamante desiste de dicha petición.

Este Órgano Arbitral, da por finalizado el acto de la audiencia a las 11:55 horas, considerando los hechos detallados, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I. Los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y deben proteger con procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos.

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

III. Las normas jurídicas deben 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 deben ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas, debiéndose ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de forma exclusiva en la equidad.

IV. Los derechos deberán ejercerse con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que debe informar a 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.

V. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo que 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 forma que permita al Órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal deberá 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 ponderación en la valoración de las pruebas.

VI. En las presentes actuaciones arbitrales, la controversia se centra en la discrepancia del importe económico a abonar, según publicidad e información del programa de voluntariado en (...), por el cambio de alojamiento, del (...) al hotel (...), durante las noches del (...).

De acuerdo con la documental, detalle de actividades del programa por días, en información de la página web (...) y redes sociales de acceso público, la reclamada informa en el apartado de alojamiento: "(...) o similar. Contaremos con habitaciones y baños compartidos, se trata de

un alojamiento tipo albergue, con decoración tradicional marroquí. El desayuno se servirá en el alojamiento".

El programa de voluntariado se ofrece según la información previa facilitada de forma pública y a la reclamante, como una experiencia grupal, con cuota de participación ajustada a las condiciones de las actividades de voluntariado, excursiones turísticas y sesiones formativas, guía, transportes aeropuertos, material para actividades del voluntariado i/o donación en especie, certificado de participación, alojamiento más comidas en condiciones de categoría media, y no se observa mención se presten de forma diferenciada o con carácter individual a los participantes del programa.

De conformidad con el artículo 61 del RDL 1/2007 RDL 1/2007, por el que 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, promoción y publicidad de los bienes o servicios debe ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación, pudiendo los consumidores exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

El valor integrador de la publicidad en la oferta contractual, viene reforzado con la aplicación de lo establecido en el art. 211-3 del Código de Consumo de Cataluña donde se regulan los requisitos de las relaciones de consumo, se indica que es necesario que la publicidad se ajuste a los principios de veracidad y objetividad, y no debe contener información que pueda inducir a confusión.

En este sentido, en preguntas frecuentes (FAQ) de la página web mencionada, se aclara con relación al alojamiento; "*¿Dónde nos vamos a alojar durante la estancia? En función del nú-*



mero de personas que configure el grupo, se seleccionará uno de los establecimientos con los que tenemos acuerdo: riad en el centro de la ciudad o apartamentos de alquiler en el extrarradio. Las habitaciones y los baños son compartidos, pero se trata de estancias limpias. Cuenta con un confort medio, no vas a dormir en el suelo, pero tampoco es un viaje de lujo."

VII. Así mismo, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su artículo 97 y siguientes, dispone la información precontractual en los contratos a distancia y los contratos suscritos fuera del establecimiento mercantil, y que antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato de esta modalidad, o cualquier oferta correspondiente, se debe facilitar toda la información relativa al mismo, de forma clara y comprensible.

En fecha (...), se firmó por ambas partes, contrato de voluntariado, en el que la asociación reclamada se comprometía ofrecer al voluntario/a, la formación y apoyo técnico en el ejercicio de sus tareas, proveer los medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones asignadas, favorecer la participación activa del voluntario/a en la organización, diseño, evaluación, y programación de las actividades que realiza, acompañar al voluntario/a durante toda la estancia, atenderle y resolver sus dudas, a cubrir la manutención durante la estancia, desayunos, comidas y cenas, en el marco del programa, facilitar el transporte del aeropuerto de (...) a (...) el día de la llegada, ciudad donde se desempeñará el voluntariado y el traslado al aeropuerto el día del regreso, proveerá el transporte de las excursiones incluidas en el programa, y ofrecer un certificado de participación al final del programa de voluntariado.

VI. En relación con el cambio realizado al hostel, en lugar de en un riad, ambos con habitaciones y baños compartidos, posibilidad contemplada de forma expresa en la documentación facilitada, ha sido clara, comprensible, veraz y suficiente. Y se facilitó en un formato fácilmente accesible, de forma que se aseguró la adecuada comprensión para permitir la toma de decisiones óptimas para los intereses de la reclamante antes de la inscripción al programa, de conformidad con lo establecido en el art. 60 del RDL 1/2007.

En el presente procedimiento arbitral, corresponde a la parte reclamada, la carga de la prueba, para acreditar que ha dado cumplimiento a los requisitos establecidos de información previa.

La reclamada procedió a comunicar antes del desarrollo del programa los motivos del cambio, dando la oportunidad debida de desistir, cumplió con los compromisos adquiridos, y aporta fotografías así otros documentos, para acreditar las condiciones del alojamiento publicitado y el ofrecido.

Este órgano arbitral estima que no hubo incumplimiento contractual, aun así, en cuanto a la indemnización solicitada de 380 euros, es preciso establecer que no todo incumplimiento contractual, es generador de indemnización o resarcimiento por daños y perjuicios, los cuales para ser apreciados deben ser alegados y probados.

La reclamada devolvió el precio del alojamiento y los desayunos no disfrutados, que previamente le fueron abonados por el hostel (...). Dicho importe fue ingresado en la cuenta corriente de la reclamante, extremo confirmado en manifestaciones de las partes en el acto de la vista.

El Órgano arbitral, en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, y de las alegaciones

presentadas que constan en las actuaciones, adopta, en derecho, a su buen juicio, la siguiente:

RESOLUCIÓN ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamación.

LAUDE 71/2024

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 (...) exposa que va contractar un viatge amb (...) per anar a (...) i va abonar tot l'import abans de l'inici del viatge. Va fer tres pagaments, un de 100 euros, un segon de 548 euros i un últim de 235 euros, en data (...),(...) i (...), respectivament. El cost total va ser de 883 euros.

El (...), dia en què començava el viatge, la reclamant es va trobar malament i no va poder presentar-se a la sortida. Va anar al CAP i va donar positiu al test de Covid-19. Ha reclamat a (...) el retorn de l'import del viatge, qui li ha contestat que aquest viatge no és reemborsable. La reclamant no està conforme amb aquesta resposta i considera que té dret al reemborsament.

La part reclamada al seu escrit de (...), al·lega una falta de legitimació passiva, atès que ella només actua com a intermediària entre els passatgers i l'empresa majorista, (...). Ha fet la reclamació a la esmentada majorista i ha contestat que els bitllets de grup no es reemborsen. Considera que ha fet totes les gestions que li corresponen com a intermediària, però no li correspon retornar els diners.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia (...), a les 9.30 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, als qui es va transmetre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions respectives, amb l'avertiment que en l'acte d'audiència es podrien presentar les al·



legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria, encara que alguna de les dues parts no comparegués.

L'audiència ha tingut lloc a la seu de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona, i a l'acte de la vista oral compareix la part reclamada però no la part reclamant, malgrat estar citada en forma.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència al canvi en la presidència del col·legi arbitral notificat el dia anterior, del que la part reclamada no té cap inconvenient.

La presidenta de l'òrgan arbitral fa referència als punts essencials de la controvèrsia.

La part reclamada indica que la part reclamant va comunicar els fets després de la sortida de l'avió, fet que suposa que ja no es puguin fer canvis perquè per la companyia consta com a no presentat.

L'òrgan arbitral pregunta com formalitza el contracte amb els clients, responent la part reclamada que és per Whatsapp i que és per aquest mateix canal per on envia els termes i condicions al moment de contractar i quan envia recordatoris. Afegeix que als termes i condicions s'informa que només hi ha reemborsament quan justifiquen una hospitalització. També comenta que, si els clients avisen amb antelació, es pot canviar el viatge per altres dates, però en el cas que tractem, la part reclamant va informar quan l'avió ja havia sortit.

L'òrgan arbitral pregunta si es pot recuperar algun import, responent la part reclamada que l'aerolínia només torna quinze euros de les taxes, però encara no s'han sol·licitat.

La part reclamada ofereix a la part reclamant una excursió d'un valor màxim de 70 euros a realitzar en 6 mesos.

Aquest Òrgan Arbitral, dona per finalitzat l'acte de l'audiència a les 10.09 hores, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Qüestió prèvia. La part reclamada, manifesta falta de legitimació passiva atès que actua com a intermediària entre els passatgers i l'empresa majorista, a qui s'hauria d'adreçar la reclamació.

D'acord amb la documentació de l'expedient, aquesta pretensió no pot ser atesa, de conformitat amb l'establert en l'article 150 i ss, on es detalla la regulació aplicable a la comercialització de viatges combinats, continguda al text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

El òrgan arbitral, aprecia que hi hagué contractació entre les parts d'un viatge combinat, d'acord amb la definició que s'estableix a l'art. 151.1.b) de l'esmentat text refós, en haver-hi una combinació, almenys, de dos tipus de serveis de viatge (transport i hotel) a un preu global, amb una durada que sobrepassa les 24 hores o un nit d'estada, i que han estat combinats per un sol empresari.

La reclamada no queda exempta, per tant, de les obligacions que estableix la normativa per als organitzadors de viatges combinats o, si s'escau, dels detallistes, així com els empresaris que faciliten serveis de viatge vinculats, encara que declarin que actuen exclusivament com a prestadors d'un servei de viatge, com a intermediaris o en qualsevol altra qualitat, o que els serveis que presten no constitueixen un viatge combinat o serveis de viatge vinculats.

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

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

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

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

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

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

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

VI. En data 24 de juliol de 2024, BOE núm.178, es publica el "Reial decret 713/2024, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum", en vigor des del dia 13 d'agost de 2024.

D'acord amb la seva disposició transitòria única, on és regulen els procediments arbitrals i d'adhesió al sistema arbitral de consum iniciats abans de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret, s'estableix que les sol·licituds d'arbitratges presentades en una Junta Arbitral abans de l'entrada en vigor d'aquesta norma prosseguiran la seva tramitació d'acord amb el que preveu la normativa vigent a la data de la presentació esmentada.

VII. En l'acte de la vista, i d'acord amb la documentació, tal i com s'ha exposat en qüestió prèvia processal, s'aprecia que el paquet venut encaixa amb la definició de viatge combinat, de conformitat amb el que s'estableix a l'art. 151.1.b), del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Entrant a valorar el fons de l'assumpte, es comprova pels membres del col·legi arbitral durant la mateixa audiència, que les condicions generals de contractació, es poden consultar a la plana web de (...), i que les mateixes es van remetre a la reclamant mitjançant WhatsApp de data (...), i amb posterioritat el dia (...), dos dies abans de la sortida.

Recau en l'empresari la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació, segons s'estableix en l'article 156 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

En aquest sentit, entén el col·legi arbitral que, la reclamada ha donat compliment al requisit d'informació prèvia i necessària, i per tant, la reclamant va tenir accés, abans de l'inici del viatge, a les condicions contractades, i en concret a les establertes per possible cancel·lació del viatge.

VIII. De conformitat amb els termes i condicions establerts, totes les reserves i els pagaments tenen el caràcter de no reembossables i no transferibles, excepte en casos de salut que requereixin hospitalització, i s'acreditin amb un justificant vàlid (no s'accepten certificats mèdics generals, informes d'urgències, parts de baixa, etc); només s'accepta certificats d'hospitalització emesos a la data del viatge. Així, si el viatger o viatgera arriba tard a la sortida de l'autobús o vol, es fa constar que serà la seva responsabilitat i no rebrà reemborsament. I pel que fa les sortides amb transport aeri, si per qualsevol motiu (personal, documentació, etc) no es pot fer el viatge, es cobraran despeses de cancel·lació que dependran del valor abonat.

La reclamada manifesta en l'acte de la vista, que tot i les condicions esmentades, si els clients avisen amb antelació, sempre es pot intentar canviar el viatge per altres dates, però en aquest cas la part reclamant va informar quan l'avió ja havia sortit.

D'acord amb el correu que consta en l'expedient i informe del metge del centre assistencial, la reclamant, per motius de salut, no es va presentar a l'hora de sortida (7:50 h) del vol contractat. Malgrat l'informe emès el mateix dia

de la sortida (...) a les 15:00 hores- que confirma que el test ràpid COVID-10 realitzat és de caràcter positiu, no hi havia cap restricció legal establerta en aquella data que impedis l'embarcament, i no consta tampoc acreditada la hospitalització de la reclamant per poder sol·licitar la devolució de l'import del viatge d'acord amb els termes i condicions.

De conformitat amb l'establert en l'article 160 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris, que regula la resolució, cancel·lació i dret de desistiment abans de l'inici del viatge, en qualsevol moment anterior a l'inici del viatge combinat el viatger pot resoldre el contracte, però en aquest cas, l'organitzador o, si s'escau, el minorista li pot exigir que pagui una penalització que sigui adequada i justificable, que sigui raonable basada en l'antelació de la resolució del contracte respecte a la data d'inici del viatge combinat. En absència d'una penalització tipus, l'import de la penalització per la resolució del contracte equivaldrà al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

IX. En l'acte de l'audiència la reclamada ofereix com a deferència comercial, atenent les circumstàncies i relació contractual prèvia, que la reclamant pugui realitzar una excursió d'un valor màxim de 70 euros a realitzar en 6 mesos.

Per últim, cal esmentar que la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral deixa passar l'oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú envers defensa dels seus interessos i l'oferta proposada, i que l'Òrgan arbitral pugues confirmar si la part es mostra d'acord.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, a la vista de les manifes-

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.

RECOLLIR l'oferiment de la reclamada, en el sentit, que la part reclamant podrà gaudir d'una excursió, pel valor màxim de 70 euros a realitzar en sis mesos, a partir del dia següent a la notificació del present laude.

LAUDE 78/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que el tren (...) va arribar tard i a una estació que no era la que constava al bitllet i que per aquest motiu va perdre el tren que la portava de (...) a (...), havent de comprar un nou bitllet per a aquest destí que també va arribar tard. Sol·licita la compensació econòmica dels bitllets que correspongui més l'IPC atès el compromís de puntualitat que publica la reclamada. La part reclamada al·lega que els bitllets (...) i (...) no són un bitllet combinat amb enllaç previst a una estació, sinó que són viatges diferents que la reclamant va adquirir sota la seva responsabilitat respecte el marge de temps que es requeria entre els dos i acorda la devolució del preu dels viatges que varen arribar amb retard.

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 (...) viatjava amb la reclamada de (...) a (...) i van arribar amb més d'una hora de retràs i no a l'estació (...), que era l'acordada, sinó a l'estació de (...), fet pel qual va perdre més temps per haver de canviar d'estació, i per to això, va perdre al tren que tenia per viatjar de (...) a (...).

Exposa la reclamant que va comprar un nou bitllet perquè a l'oficina d'atenció al client de la reclamada va estar molta estona fent cua i, si esperava més temps, no podria viatjar a (...) aquell dia. En el viatge (...), el tren es va aturar durant el trajecte dos cops i també va arribar al destí amb dues hores de retard.

Informa que ha fet diverses reclamacions sense rebre cap resposta per part de la reclamada i



que, en canvi, el seu marit ja ha cobrat la indemnització del seu bitllet. Sol·licita la compensació econòmica dels bitllets que correspongui més l'IPC atès el compromís de puntualitat que s'estableix al web de la reclamada consistent en retornar el preu del bitllet en demores superiors a 30 o 60 minuts en un termini màxim de tres mesos.

La part reclamada, en escrit de data (...), al·lega que els bitllets (...) i (...) no són un bitllet combinat amb enllaç previst a una estació, sinó que son viatges diferents que la reclamant va adquirir sota la seva responsabilitat respecte el marge de temps que es requeria entre els dos.

Respecte al retard del viatge (...), la incidència va ser conseqüència d'un incendi en un túnel a causa de les intenses pluges d'aquells dies i (...) va optar la suspensió del tràfic per poder reparar amb seguretat. Per aquest retard correspon la devolució del 100% de l'import i aquest es va fer efectiu a la tarja bancària de compra el dia (...) (46,80€) i 5€ el (...) de complement de selecció de seient.

En relació al viatge següent (...), aquest bitllet no té la garantia d'enllaç atès que es tracta de bitllets adquirits de forma independent de l'anterior trajecte i el marge de temps entre hora d'arribada a (...) i el de sortida a (...) era inferior als 60 minuts previstos per considerar que tenen enllaç i per tant, no té dret a cap compensació addicional ni a la reclamació de despeses en què pogués incórrer per la seva decisió de comprar un nou bitllet.

En relació al retard del viatge (...)celona, es va ocasionar per una avaria a les instal·lacions de seguretat (...) al trajecte i per tant, correspon la devolució del 100% de l'import del bitllet, reintegrament que es va fer efectiu el dia (...) mitjançant ingrés de 60,40€ a la tarja bancària de compra.

La part reclamant, en data (...) manifesta que ha cobrat dos dels quatre bitllets que va adquirir (del seu marit i ella), és a dit que faltaria un bitllet de (...) i l'altre perquè el tren va arribar a l'estació de (...)n i no a (...)a que és on estava programat i era impossible fer la reclamació a atenció al client per les llargues cues que hi havia.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia (...), a les 10.10 hores, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, la pròpia reclamada, en el seu escrit de (...), reconeix els fets origen del present conflicte, tant respecte el viatge en el tren (...) en el dia(...) com en el trajecte amb el tren (...), de data (...).

L'assumpció de les conseqüències de l'incompliment del contracte de transport per part de

la reclamada s'acredita amb l'abonament del 100% de l'import del bitllet que manifesta en el seu escrit d'al·legacions per demora superior als 60 minuts, és a dir, 51,80€ d'un i 60,40€ de l'altre.

La qüestió, doncs, que queda pendent en atenció a la reclamació plantejada, és la de determinar la procedència o no de la petició de devolució de l'import del bitllet adquirit per viatjar de (...) a (...), d'import 71,40€ i que la part reclamant va perdre pel retard del tren (...).

L'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març que regula el transport ferroviari, estableix, entre d'altres, com a drets dels usuaris:

a) Utilitzar els serveis de transport ferroviari en les condicions que estableix la normativa, amb els nivells de qualitat que el departament competent en matèria d'infraestructures i serveis de transport determini per reglament.

b) Rebre de l'empresa ferroviària, amb l'antelació suficient, informació de l'horari dels serveis, de les tarifes corresponents i, especialment, de les incidències que puguin afectar la prestació del servei i el compliment dels horaris previstos. S'han de fixar per reglament els protocols d'actuació que les empreses ferroviàries han de complir en cas d'incidències que afectin el servei, d'acord amb el principi de la menor afectació als usuaris.

c) Contractar la prestació del servei ferroviari amb l'empresa ferroviària en els termes que estableix la normativa aplicable en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

d) Ésser indemnitzats per l'empresa ferroviària, en cas que aquesta incompleixi les obligacions que hagi assumit en virtut del contracte de transport o que li imposa la normativa aplicable, llevat dels casos de força major o de la concurrència de causes no imputables a l'empresa ferroviària, d'acord amb el que s'estableixi per reglament.



e) Ésser informats dels procediments establerts per a resoldre les controvèrsies que puguin sorgir amb relació al compliment del contracte de transport ferroviari davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària.

f) Ésser atesos amb correcció pel personal de les empreses ferroviàries. Aquest personal ha de tenir una cura especial d'atendre degudament les persones que, per motius d'edat, de salut o de limitacions de mobilitat o per altres motius anàlegs, requereixin una atenció especial.

La reclamada considera, en general, segons exposa al seu escrit, que els bitllets adquirits de forma independent amb un interval inferior a 60 minuts no es consideren bitllets que tinguin enllaç i exposa que l'hora d'arribada prevista pel bitllet del tren de (...) era a les 17,06 i el de sortida cap a (...) a era a les 18h. El cert és que, tal i com manifesta la reclamant i així s'estableix al bitllet, l'arribada del tren de (...) havia de ser a l'estació de (...) i no va ser així, deixant a la reclamant a l'estació de (...), el que va ocasionar una demora en poder arribar a l'estació a la que hauria d'haver arribat que compensa sobradament els 6 minuts de diferència que al·lega la reclamada.

El preu del bitllet de tren de (...) a (...) que va perdre la reclamant de 71,40€, és reclamat com una indemnització per l'incompliment del contracte de transport de viatgers i, per tot l'exposat, entenem procedeix el seu abonament per part de la reclamada.

No procedeix l'increment per l'IPC sobre les quantitats a retornar per part de la reclamada sol·licitat per 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 en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, abonarà a la reclamant la devolució del 100% del preu dels bitllets del tren (...) del dia (...) i del trajecte tren (...), de data (...).

La reclamada abonarà a la part reclamant, en concepte d'indemnització per incompliment del contracte de transport de viatgers, la quantitat de 71,40€ en el seu compte corrent.

JACCB



ALTRA
INFORMACIÓ



Cal remarcar que es pot presentar sol·licitud d'arbitratge encara que l'empresa contra la qual es reclama no estigui adherida al sistema arbitral de consum.

Durant la tramitació del procediment l'empresa reclamada podrà formalitzar el sotmetiment a arbitratge de la controvèrsia plantejada.

Es pot consultar el cens, actualitzat periòdicament, des de la pàgina web de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona i a través del següent enllaç:

https://juntarbitral.bcn.cat/sites/default/files/arxius/lista_adheridos_22_11_2023_.pdf

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/arbitres_confir-mats_ue_actualitzat.pdf

14. MATÈRIES OBJECTE D'ARBITRATGE

MATÈRIES
AIGÜES
ALLOTJAMENT TURÍSTIC
ELECTRODOMÈSTICS
ELECTRÒNICA
ENSENYAMENT
ESPORT I LLEURE
FONTANERIA
INFORMÀTICA
MOBLES
OBRES I REFORMES
ODONTOLOGIA
ÒPTICA
PRODUCTES DE SEGONA MÀ
SERVEIS ASSISTENCIALS
SERVEIS POSTALS
SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA
TINTORERIES
VIATGES

15. PREGUNTES FREQUENTS

He tingut un problema en una relació de consum. Què puc fer?

Pot presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona directament o per qualsevol mitjà telemàtic, per resoldre qualsevol conflicte que tingui contra un empresari, botiguer o professional. La presentació d'una reclamació d'arbitratge és incompatible amb la interposició d'una demanda judicial o reclamació administrativa pel mateix assumpte.

On puc anar a reclamar?

En el cas de Barcelona pot dirigir la seva reclamació a la Junta Arbitral de Barcelona, de manera presencial amb cita prèvia, a la Rda. Sant Pau, 43-45, 2a planta, o bé a través de la nostra pàgina web (<https://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>). En cas de no ser de Barcelona pot traslladar la seva reclamació a la junta arbitral del seu municipi, en cas que en disposi, o a l'Agència Catalana de Consum.

Què és la Junta Arbitral de Consum?

La Junta Arbitral de Consum és un òrgan administratiu de gestió de l'arbitratge de consum, que presta serveis de caràcter tècnic, administratiu i de secretaria, mitjançant els diferents òrgans arbitrials, 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 adjuntant tota la documentació que es refereixi a l'assumpte (comprovant de consum i reclamació prèvia).

Com he de fer la reclamació prèvia a l'empresa o professional?

La reclamació prèvia la pot realitzar amb un full oficial de reclamació que li segellarà la part reclamada, o per qualsevol altre mitjà que deixi constància que s'ha realitzat (burofax, intercanvi de correus electrònics, carta de contestació del servei d'atenció al client, etc.). En cas que l'empresa o el professional no li contesti en el termini d'un mes, pot presentar directament la sol·licitud d'arbitratge amb el justificant de la reclamació prèvia cursada. Si té dificultats a l'hora de realitzar la reclamació prèvia a l'empresa o professional, es pot dirigir a l'Oficina de Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) del seu municipi.

Quines poden ser les causes de no admissió d'una sol·licitud d'arbitratge?

No podran ser objecte d'arbitratge de consum els conflictes que versin sobre intoxicació, lesió, mort o aquells en què hi hagi indicis racionals de delictes, inclosa la responsabilitat per danys i perjudicis directament derivada d'aquests.

Tampoc podran ser objecte d'arbitratge aquelles matèries que no siguin de lliure disposició de les parts.

Sóc autònom o una empresa, puc presentar una sol·licitud d'arbitratge?

Podran presentar una sol·licitud d'arbitratge els treballadors autònoms i micro-empreses que en les seves relacions de consum amb empreses prestadores de serveis bàsics i serveis de tracte continuat. Per tenir la consideració de microempresa d'acord amb la normativa, cal tenir menys de deu persones treballadores o una facturació anual per sota dels dos milions d'euros.

Quant de temps trigaré a saber si l'empresa reclamada accepta o no l'arbitratge?

La resposta va en funció del temps en què l'empresa triga en contestar. Ara bé, el termini que estableix la normativa aplicable és de quinze dies hàbils des de la recepció de la resolució d'admissió de la sol·licitud d'arbitratge. Un cop transcorregut aquest període de temps, si no ha contestat, la Junta Arbitral fa gestions directament encaminades a obtenir una resposta en un sentit o altre.

Necessito un advocat per interposar la sol·licitud d'arbitratge davant la Junta. I per comparèixer a la vista?

No necessita un lletrat per interposar una sol·licitud d'arbitratge ni per comparèixer a l'audiència. Ara bé, és potestatiu si creu que és convenient l'assistència a la vista amb un advocat.

Què és la 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 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.

Si no estic d'acord amb el laude, què he de fer?

El laude té caràcter vinculant i és eficaç des del dia en què es notifica a les parts i no es pot recórrer sobre el fons de la controvèrsia. Només és possible iniciar l'acció d'anul·lació del laude davant la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per motius taxats, essent el laude executable encara que s'hagi interposat l'acció d'anul·lació.

Quantes juntes arbitral de consum municipal hi ha a Catalunya?

A Catalunya hi ha 8 juntes arbitral de consum municipal i corresponen als municipis de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Terrassa, Badalona, Sabadell, Lleida, Mataró i Vilafranca del Penedès.

16. EQUIP HUMÀ

ALCALDIA

Jaume Collboni Cuadrado

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

Raquel Gil Eiroá

GERÈNCIA MUNICIPAL

Laia Claverol Torres

GERÈNCIA D'ÀREA D'ECONOMIA I PROMOCIÓ ECONÒMICA

Antoni Fernández Pérez

GERÈNCIA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA

Miquel Rodríguez Planas

EQUIP HUMÀ

PRESIDENT DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

Gaietà Sala i Prat

SECRETARIA JURÍDICA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM

José Luis Velasco Corderi

CAP DE SECCIÓ D'INCOACIÓ I TRAMITACIÓ

Iolanda Lanau Gozalves

CAP DE SECCIÓ D'ACTES, AUDIÈNCIES I LAUDES

Nati García Herranz

EQUIP ADMINISTRATIU

Daniel Giralt Martínez

Roger Llopart Marrero

Carmen Royo Heras

Maria Isabel Sánchez Alcázar



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a pl.
08015 Barcelona
Tel. 93 402 33 44
junta-arbitral@bcn.cat
<https://juntarbitral.bcn.cat/ca>



HORARI

Horari habitual
Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.
Dilluns a dijous de 15.00 a 17.00h*.
* Amb cita prèvia.

1 maig – 30 setembre
Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Període de Nadal
Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Agost
Dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 h.

TRANSPORT



Metro



Paral·lel



Sant Antoni



Autobusos

L-55, D 20, D 50, H 14, H16, V 11



Tren-RENFE i Ferrocarrils de la
Generalitat de Catalunya
Pl. Catalunya



Bicing

Estacions 113, 148, 129, 86

EDICIÓ:

Ajuntament de Barcelona

Gerència d'Àrea d'Economia i Promoció Econòmica

Gerència de Promoció Econòmica

Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

juntarbitral.bcn.cat

junta-arbitral@bcn.cat

MAQUETACIÓ

Direcció de Serveis Editorials

DIPÒSIT LEGAL

B-14.396-2019



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no 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>