



## LAUDE: 19/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, per la que la part reclamant sol·licita es condemni a la part reclamada a donar-la de baixa en el gimnàs amb efectes econòmics de data 25 d'abril, data de la petició de la baixa efectuada tant presencialment com per via d'un correu electrònic, petició que la reclamada li denega, adduint que les sol·licituds de baixa s'han de tramitar amb anterioritat del dia 20 de cada mes, així com que s'efectuï l'eliminació de les seves dades de la base de dades de la reclamada, sense penalització ni restricció.

La part reclamada manifesta que al full d'alta al centre esportiu es dona la conformitat a l'obligació de notificar la baixa dels serveis de les instal·lacions abans del dia 20 del mes en curs, efectuant reconvençió per import total de 40,11€, import de la quota del mes de maig de 38,90€, més la comissió cobrada per l'entitat financera per la devolució del rebut del mes de maig, per import de 1,21€.

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

### FETS I AL·LEGACIONS:

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de març de 2018, a les 11:30 hores, i es van citar ambdues parts per a la dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i se celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

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

S'inicia l'audiència amb la petició del president a les parts a que, si s'escau, procurin d'arribar a un acord, per tal de assolir una finalització dels actuacions arbitrals, mitjançant laude conciliatori, sense que això resultés factible.

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

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

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

*Continua exposant que va sol·licitar la baixa per correu electrònic, i se li va negar, afegint que llavors, va sol·licitar la baixa per escrit mitjançant correu certificat electrònic, sol·licitant causar*



*baixa el mes d'abril, que era el mes en què ja no anirà al gimnàs i efectivament no hi ha anat, demanant còpia del contracte, perquè el que al·lega l'altra part és que hi ha unes condicions i no es pot donar de baixa fins al mes següent.*

*També manifesta que se li nega la baixa del gimnàs amb efectes del mes d'abril, afegint que davant aquesta situació demana còpia d'aquest contracte signat, causar baixa amb efectes del mes d'abril, i que es doni de baixa les dades personals, posant-se en contacte amb el banc i comunica que s'ha exhaurit la vinculació contractual amb aquesta empresa, procedint a la cancel·lació de l'ordre de domiciliació, efectuant l'entitat bancària, la devolució del rebut de maig, per manca d'autorització al càrrec presentat.*

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

*El President dona la paraula a la part reclamada, manifestant que és cert que es va demanar, a través del correu electrònic, la baixa del gimnàs, afegint que a tots els clients, quan venen a informar-se o quan firmen el document d'alta, omplen les dades i ens firmen l'autorització bancària on ens estan indicant, que es comprometen a donar-se de baixa abans del dia 20 del mes.*

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

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

*La part reclamada manifesta que la part reclamant es va apropar al centre, demanant còpia del contracte signat, efectuant una fotografia amb el mòbil del document d'alta, afegint que en cap moment s'han negat a donar-li una còpia, reiterant que l'original no l'hi poden donar, afegint que per la Llei de protecció de dades, no li podem facilitar aquesta informació, que si volia tornar a rebre una còpia que tornés a passar pel centre i, evidentment, li facilitaríem tota la documentació que volgués, que estigués a les seves mans.*

*Continua exposant que la part reclamant va demanar un full de reclamacions, se li va facilitar, i es va negar a complimentar-lo, se'l van emportar, i al cap d'uns dies varen tenir una inspecció*



*indicant que una senyora havia vingut al centre i no teníem fulls de reclamació, afegint que en la inspecció es va comprovar que tot estava correcte, signant l'acta d'inspecció corresponent.*

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

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

A la pregunta de la Secretària, la part reclamada manifesta que la baixa és definitiva des del dia 31 de maig, atès que es va donar de baixa amb posterioritat al dia 20 d'abril, essent l'últim rebut girat al cobrament el del mes de maig, i del que s'ha efectuat la reconvenició per al seu pagament, amb la comissió de devolució bancària del rebut.

Es dona per conclosa la vista.

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

## FONAMENTS

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

II. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atindrà 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. Els drets s'han d'exercir conforme a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic en el sentit d'estar a les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. En les presents actuacions no són objecte de controvèrsia ni el fet que no hi hagi cap obligació de permanència contractual, tal i com manifesta la part reclamada en l'acte de l'audiència, ni el fet que no s'hagin utilitzat les instal·lacions esportives per la part reclamant, des del dia 24 d'abril, data en que, de forma presencial, es va sol·licitar la baixa dels efectes



econòmics, l'últim dia del mes en curs, dia 30 d'abril, diumenge, prestacions que estaven abonades en el mes d'abril en curs, i fet efectiu el seu import.

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

Consta acreditat a les presents actuacions que s'ha comunicat per escrit a la part reclamada la voluntat de la part reclamant de donar per finalitzades les relacions contractuals a final del mes en curs, fet que cal posar en relació amb allò establert per a les obligacions recíproques, on cada una de les parts, es al temps, acreedora i deutora d'ambdues obligacions, essent el deure de prestació de una de les parts la causa de l'obligació de l'altra part, havent-se d'estar a allò establert a la llei, al contracte i als usos socials o comercials.

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

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

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

### RESOLUCIÓ ARBITRAL

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

DESESTIMAR la reconvençió formulada.