

Exp. 20210735

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada ha incomplert l'oferta del seu comercial que li va proposar la contractació del servei de fibra i línia mòbil i, com a regal, un televisor de 55" marca ██████ obsequi que no ha rebut. Sol·licita l'entrega del televisor i subsidiàriament una compensació econòmica per danys. La part reclamant manifesta que aquesta oferta no consta al contracte signat i que la seva submissió a l'arbitratge és en dret, excloent les reclamacions per danys i perjudicis.

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

FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant, en escrit de data ██████, manifesta que el ██████ un comercial de la reclamada li va oferir la contractació del servei de fibra i línia mòbil i, com a regal, un televisor de 55" marca ██████ que s'enviaria en el termini d'una setmana aproximadament a partir de l'alta.

Exposa la reclamant que quan exigia al venedor l'entrega del televisor aquest li al·legava incidències en el servei de logística i que posteriorment rebia SMS de la reclamada demanant disculpes i oferint descomptes a la facturació com a compensació pel retard.

La reclamant informa que aquesta oferta la varen contractar altres familiars i amics, i tots s'han trobat en la mateixa situació i que han tingut perjudicis per haver de pagar penalitzacions al marxar de les seves anteriors operadores. Sol·licita l'aplicació de la oferta i l'entrega del televisor i subsidiàriament una compensació econòmica per danys.

La part reclamada, en escrits de data ██████, informa que la seva submissió a l'arbitratge és en dret, excloent les reclamacions per danys i perjudicis.

Respecte al cas concret, la reclamada exposa que la part reclamant va contractar la tarifa ██████ associat al servei de ██████, amb l'enviament d'un dispositiu per a aquest esmentat servei però que no consta cap aparell de televisió de 55". Informa que, tot i que a la documentació aportada per la reclamant consta que es va oferir el televisor per part del comercial, aquesta oferta no consta al contracte signat i per això no es va entregar, atès que es prioritza les condicions del contracte front a l'oferiment d'un comercial.

La reclamada formula reconvenció per import de 164,70€ corresponent a la última factura de la reclamant en havent-se donat de baixa al [REDACTED]

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 [REDACTED] havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

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

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

FONAMENTS

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

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

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

IV. Els usuaris dels serveis de telecomunicacions veuen protegits els seus drets mitjançant la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament

d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com a la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'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.

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

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

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En les presents actuacions arbitrals, la reclamada manifesta a les seves al·legacions de data [REDACTED] que *“tot i que a la documentació aportada per la reclamant consta que es va oferir el televisor per part del comercial, aquesta oferta no consta al contracte signat i per això no es va entregar, atès que es prioritza les condicions del contracte front a l'ofertament d'un comercial.”*

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

L'article 123-7 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya en parlar de la integració contractual de l'oferta, la promoció i la publicitat estableix al seu punt 2 que: *les persones consumidores poden exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, les condicions jurídiques o econòmiques i les garanties ofertes, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte.* I continua el punt 3 dient que *els contractes amb les persones consumidores s'han d'integrar d'acord amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.*

Per tot l'esmentat, s'ha d'estimar la reclamació en el sentit que la reclamada lliurarà a la reclamant el televisor ofertat o un de les mateixes característiques sense cost.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que 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.

En aquest cas, la reclamada aporta la factura pendent de pagament per part de la reclamada i que comprèn el període de [REDACTED] de 164,70€ i que correspon als consums i tarifes contractades i que no són l'objecte de controvèrsia entre les parts (que es centra en l'entrega del televisor ofertat com a obsequi). Per tant, procedeix estimar la reconvençió.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la reclamada lliurarà a la reclamant el televisor ofertat de 55" o un de les mateixes característiques, sense cost.

ESTIMAR la reconvençió en el sentit que la reclamada ha de pagar la factura de [REDACTED] d'import 164,70€.