

Exp. 0199/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que al deixar la bicicleta ancorada va haver de comprovar dues vegades, ja que en el primer intent no va quedar ben ancorada però que en canvi en el segon sí que va quedar ben fixada, considerant que pot tractar-se d'un mal funcionament puntual del sistema o d'un possible ús fraudulent o acte vandàlic d'una tercera persona. La part reclamant sol·licita la devolució de 62,10€. La part reclamada manifesta que una vegada constatat el correcte funcionament de l'estació i al no seguir la part reclamant amb el procediment de comprovació d'ancoratge establert, considera que no procedeix la devolució de l'import reclamat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que és una usuària habitual del servei de ██████ així com que és coneixedora del funcionament del servei, que ha abonat en moltes ocasions en concepte d'excés en el temps d'utilització i que mai ha estat en el lloc on manifesta la part reclamada que va deixar la bicicleta, ubicació que no es correspon amb els trajectes que habitualment realitza.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que al deixar la bicicleta ancorada va haver de comprovar dues vegades, ja que en el primer intent no va quedar ben ancorada però que en canvi en el segon sí que va quedar ben fixada, essent al dia següent que va rebre una factura de 62,10€ en concepte d'excés d'utilització, afegint que ara utilitza l'App per agafar la bicicleta ██████ considerant que pot tractar-se d'un mal funcionament puntual del sistema o d'un possible ús fraudulent o acte vandàlic d'una tercera persona.

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

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

La part reclamada manifesta que després de cada trajecte, és obligatori realitzar la comprovació del correcte ancoratge mitjançant l'aplicació o bé introduir la targeta en el quiosc de l'estació i, en cas de trobar-se amb una incidència, la part reclamant ha de

trucar al telèfon d'atenció al client de la part reclamada per solucionar-la el més aviat possible.

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

La part reclamada aporta còpia d'informe tècnic de la UTE que gestiona l'operativa del servei [REDACTED]

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

AUDIÈNCIA

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

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

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

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

El lletrat de la part reclamada manifesta que la part reclamant tenia diferents possibilitats d'assegurar la devolució de la bicicleta, que consisteixen en passar la targeta pel lector de l'estació i trucar, reiterant que després de cada trajecte, és obligatori realitzar la comprovació del correcte ancoratge mitjançant l'aplicació o bé introduir la targeta en el

quiosc de l'estació i, en cas de trobar-se amb una incidència, la part reclamant ha de trucar al telèfon d'atenció al client de la part reclamada, per solucionar-la el més aviat possible.

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

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

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

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

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

Es dona per conclosa la vista.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

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

En les presents actuacions arbitrals, el fet controvertit és determinar si la part reclamant va actuar correctament i de conformitat amb les exigències del contracte d'accés a poder

gaudir d'un servei individualitzat i compartit de bicicletes, en funció de la disponibilitat de les mateixes en les diferents estacions establertes a la ciutat.

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

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

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

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

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