

Exp. 0201/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que, en la seva qualitat de client de la part reclamada, se li va lliurar un terminal mòbil amb la modalitat d'arrendament, amb opció de compra passats 36 mesos, amb una quota mensual de 12€ durant 36 mensualitats, afegint que aquest va ser canviat per un segon terminal mòbil, que està en possessió del distribuïdor autoritzat de la part reclamada. La part reclamant sol·licita que es deixi sense efecte el contracte d'arrendament del terminal mòbil realitzat i li sigui lliurat un terminal mòbil amb caràcter gratuït, de conformitat a les condicions del contracte de telefonia vigent amb la part reclamada. La part reclamada manifesta que el contracte va ser realitzat de manera presencial en establiment comercial, afegint que el desistiment és un dret dels consumidors per a béns adquirits a distància i exercit abans dels 14 dies naturals des de la seva adquisició. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que, en la seva qualitat de client de la part reclamada, se li va lliurar un terminal mòbil amb la modalitat d'arrendament, amb opció de compra passats 36 mesos, amb una quota mensual de 12€ durant 36 mensualitats.

També manifesta que aquest primer terminal mòbil lliurat va ser enviat al servei tècnic dues vegades, sense que funcionés correctament, motiu pel qual li va ser canviat per un segon terminal mòbil de les mateixes característiques, que tampoc funcionava correctament, essent aquest segon terminal mòbil lliurat al distribuïdor autoritzat per al seu enviament al servei tècnic, afegint que a data de l'audiència de les presents actuacions arbitral encara no li ha estat retornat.

La part reclamant aporta còpia d'annex de contracte de arrendament de dispositiu, còpia de factura de canvi de targeta, còpia de dos documents d'acusament de rebuda de dos terminals de dates [REDACTED], on consta que "el terminal s'envia per tercera vegada, havent estat substituït el primer terminal lliurat", còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED],

La part reclamant sol·licita que es deixi sense efecte el contracte d'arrendament de terminal mòbil realitzat i li sigui lliurat un terminal mòbil amb caràcter gratuït de conformitat a les condicions del contracte de telefonia vigent amb la part reclamada.

La part reclamada manifesta que el contracte va ser realitzat de manera presencial en establiment comercial, afegint que el desistiment és un dret dels consumidors per a béns adquirits a distància i exercit abans dels 14 dies naturals des de la seva adquisició.

També manifesta que el primer terminal lliurat a la part reclamant va ser substituït per un nou terminal mòbil després d'haver estat enviat al servei tècnic per segona vegada, afegint que respecte al duplicat realitzat de la targeta SIM es va reintegrar l'import de 15€ per aquest concepte, així com 6€ per la quota proporcional del terminal en renting per el temps que el terminal va estar en dipòsit en les dependències del servei tècnic.

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

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant; i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED]

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, l'Òrgan arbitral posa de manifest a les parts processals el contingut del document signat per un distribuïdor autoritzat de la part reclamada, de data [REDACTED], on consta que "el terminal s'envia per tercera vegada havent estat substituït el primer terminal lliurat".

En aquest moment la part reclamant manifesta que aquest segon terminal, està en possessió del distribuïdor autoritzat de la part reclamada; manifestant la part reclamada que no li constava un tercer enviament del terminal controvertit –segon terminal, al servei

tècnic, afegint que atès el contingut d'aquest document, accepta la pretensió de la part reclamant de deixar sense efecte el contracte de renting del terminal mòbil lliurat de conformitat al contracte de serveis de telefonia vigent entre les dues parts.

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

Es dona per conclosa l'audiència.

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

FONAMENTS

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

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

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

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

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

o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, correus, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en 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, en l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, ha manifestat que ofereix a la part reclamant deixar sense efecte el contracte de renting del terminal mòbil lliurat de conformitat al contracte de serveis de telefonia vigent entre les dues parts.

La part reclamant, a la pregunta de l'Òrgan arbitral a l'acte de l'audiència ha manifestat que accepta l'oferiment realitzat per la part reclamada atès que es correspon amb la seva pretensió.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, que estableix que si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-se; considerant aquest Òrgan arbitral que no aprecia cap motiu per oposar-se al acord, i estimant la reclamació; en el sentit de deixar sense efecte el contracte de renting del terminal mòbil lliurat de conformitat al contracte de serveis de telefonia vigent entre les dues parts, reconeixent el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada la quantitat total i per tots els

conceptes que li hagin estat cobrats amb motiu d'aquest contracte de renting, deixant de facturar cap altre mensualitat i el dret de la part reclamant a rebre un terminal mòbil de característiques igual o superior, amb caràcter gratuït, i de conformitat al contracte vigent.

L'Òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment i atenent a les alegacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació en sentit de deixar sense efecte el contracte de renting del terminal mòbil controvertit.

La part reclamada reintegrarà a la part reclamant la totalitat dels cobraments realitzats que tinguin nexa causal amb aquest contracte de renting mitjançant transferència bancària en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures en el termini màxim de deu dies hàbils següents a la notificació del present laude.

Es considerarà que el terminal mòbil objecte de controvèrsia està en possessió del distribuïdor autoritzat de la part reclamada.

La part reclamada deixarà de girar al cobrament qualsevol import i per qualsevol concepte que tingui el seu nexa causal amb el contracte de renting del terminal mòbil controvertit.

REQUERIR a la part reclamada que en el termini màxim de 10 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis d'atenció al client, i es posi en contacte amb la part reclamant per oferir-li el terminal mòbil pertinent i adequat de conformitat al dret derivat del contracte vigent entre les dues parts processals, amb caràcter gratuït i lliurament al seu domicili sense cap tipus de despesa, i que s'adeqüi en major mesura a les necessitats actuals de la part reclamant.