

Exp. 0215/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un telèfon mòbil a la reclamada i a l'endemà ja el va portar a la botiga per un problema tècnic i que com varen transcórrer molts dies sense solucionar el problema demana resoldre la compra i que la reclamada li retorni les quotes cobrades per l'adquisició del terminal. La part reclamada al·lega que el reclamant no va sol·licitar el desistiment del contracte dins del termini establert.

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 [REDACTED], manifesta que el [REDACTED] va comprar un mòbil a la reclamada marca [REDACTED] i que el va portar a la botiga a l'endemà ja que s'escalfava en excés.

Exposa que ja des de l'inici va demanar un terminal nou en veure que aquest estava defectuós però que la reclamada li va dir que segons el seu protocol primer s'havia d'enviar al servei tècnic.

La reclamant al·lega que el [REDACTED] encara no havien remès el mòbil al servei tècnic per una incidència i li retornen. Com que necessita el telèfon per treballar va demanar desistir del contracte i manifesta que ja li havien cobrat la primera quota. Sol·licita la resolució del contracte de compra del terminal ja que aquest és defectuós.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que el terminal de la reclamada va ser reparat en garantia pel servei tècnic oficial del fabricant amb totes les garanties de qualitat que aquest estableix.

La part reclamant, en data [REDACTED], mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició. Afirmar que el telèfon no va anar al servei tècnic per una incidència de la botiga de la reclamada i així consta al full de reclamacions.

La part reclamada, en data [REDACTED], manifesta que el contracte de venda del terminal informa al punt 2 dels terminis per al desistiment i que la reclamada ho

va fer fora d'aquest i que per això no procedeix la resolució ni devolució dels imports cobrats. Exposa que, si ho desitja la reclamant, pot deixar el mòbil a un dels serveis postvenda per ser enviat al fabricant i procedir a la seva reparació.

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 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 ja al dia següent de l'adquisició del terminal (██████████) el va portar a la botiga ja que l'aparell s'escalfava en excés i finalment és el dia ██████████ que el va deixar a l'establiment de la reclamada. Informat que s'havia de portar al servei tècnic per determinar el tipus d'avaria, i que en funció d'aquesta es repararia o li donarien un de nou, la reclamant va esperar fins el ██████████ on constata que la reclamada ni tan sols ha remés el terminal al servei tècnic del fabricant i així es confirma al full de reclamacions que s'aporta a l'expedient arbitral on s'al·lega una incidència per part de l'operadora.

Davant d'aquest fet, la reclamant ja sol·licita la resolució del contracte atès que se li estava cobrant per un aparell que no podia utilitzar. La reclamada ha d'atendre a la reclamada en el servei post venda del terminal mòbil i, en el present cas, això no s'ha produït.

A més, la reclamada en escrit d'al·legacions a la OMIC, en data ██████████ de forma errònia, manifesta que el terminal ja s'havia reparat en període de garantia quan aquest

es va retornar a la reclamant e [REDACTED] sense que s'hagués enviat al servei tècnic, i a l'escrit de data [REDACTED], ja reconeixent el seu error, exposa que la reclamant pot portar el mòbil als serveis tècnics per a que el fabricant verifiqui el seu estat.

Aquest fet evidencia que l'operador no ha complert determinats mínims de qualitat en la prestació del servei que, entre d'altres, s'estableixen a la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, així com tampoc s'ha donat una atenció adequada al client per resoldre la seva reclamació posterior.

Els drets de garantia estan recollits en 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. La normativa faculta a la reclamant a optar per la devolució del producte si la reparació o la substitució no resolen el problema.

En aquest cas, la reclamada no ha donat aquestes opcions a la part reclamant, per tant, atès que la part reclamant ho sol·licita, procedeix la resolució del contracte d'adquisició del terminal mòbil, de forma que la part reclamant retornarà l'aparell i la reclamada li abonarà les quantitats cobrades per aquest.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamant retornarà l'aparell i la reclamada li abonarà les quantitats cobrades per l'adquisició del terminal mòbil al compte bancari que designi, en un termini no superior als deu dies hàbils següents a la notificació del present laude.