

**Exp. 0277/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va fer una oferta d'un descompte a la quota a canvi d'un any de permanència i després va constatar que li havien venut a terminis uns aparells que li havien dit que eren un regal. Sol·licita que la reclamada li apliqui l'oferta a la quota i que reculli els aparells que li varen intentar vendre, que no els cobrin, i retornin les quantitats ja pagades per aquests. La part reclamada exposa que el reclamant va acceptar un contracte de venda a terminis per a l'adquisició de quatre aparells i, per tant, considera que s'ha aplicat correctament la quota i els descomptes mencionats.

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 un comercial de la reclamada li va oferir disminuir la tarifa mensual a canvi d'un any de permanència. Exposa que ho va acceptar però que a la primera factura va comprovar que la tarifa havia augmentat i que els productes que li havien ofert com un regal varen resultar ser una compra a terminis encoberta.

Al·lega el reclamant que quan va fer la queixa, la reclamada li informà que ja no podia donar-se de baixa perquè havien passat més de 15 dies. Argumenta que va rebre el contracte un cop ja havia acceptat l'oferta telefònica i que no es corresponia amb el que li havia dit el comercial verbalment.

Sol·licita que la reclamada apliqui la oferta de 10€ mensuals menys a la quota a canvi de l'any de permanència i que reculli els aparells que li varen intentar vendre dient-li que era un regal, que no els cobrin, i retornin les quantitats ja pagades per aquests.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que, en data [REDACTED], el reclamant va acceptar mitjançant SMS les condicions de contractació del descompte de fidelització que consistia en 13,64€ lligat a un compromís de permanència de 12 mesos, amb un import màxim per baixa anticipada del servei de 163,68€.

Al·lega la reclamada que, el mateix dia, va acceptar un contracte de venda a terminis per a l'adquisició de quatre aparells i, per tant, considera que s'ha aplicat correctament la quota i els descomptes mencionats.

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

## 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 controvèrsia té el seu origen en la disconformitat de la part reclamant amb l'aplicació de l'oferta realitzada per la reclamada i, sobretot, amb l'adquisició de quatre aparells amb pagament a terminis que manifesta no haver acceptat atès que considera que la persona comercial no va actuar correctament i li va dir que eren un regal.

La reclamada considera que no procedeix l'estimació de les pretensions de la part reclamant perquè manifesta haver aplicat els descomptes i entén que aquesta va prestar el seu consentiment a la compra dels aparells, fet que cal posar en relació amb la documentació aportada que no consta signada per la part reclamant.

En relació a l'aplicació del descompte de fidelització de 13,64€, amb un compromís de permanència de 12 mesos, de les factures aportades a l'expedient es constata el descompte efectivament aplicat sobre les quotes.

Respecte a la compra dels quatre aparells, pel relat dels fets de la part reclamant, es desprèn que la tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent per a la persona consumidora, li ofereix un producte o servei amb el qual no comptava, li parla de regles i ha d'acceptar tot seguit amb un missatge SMS que no dona garanties del contingut que s'accepta.

Aquests fets s'han d'interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat en les conductes de les parts que integren la relació jurídica. Es considera, doncs, 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.

El que es qüestiona és el consentiment contractual, és a dir que la part reclamant el prestés sense cap error. Tot apunta al fet que la part reclamant va patir un error obstatiu que anul·la qualsevol idea del consentiment contractual respecte a la compra dels aparells, de manera que malgrat que el contracte estigués signat –que no es el cas de les presents actuacions arbitrals- no compleix els requisits de l'article 1261 del Codi civil espanyol, ja que sense consentiment no hi ha contracte.

La decisió de la persona consumidora s'ha de basar en la informació veraç, ja que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb l'engany. En el present cas, la manca de prova respecte a la informació donada pel canal comercial, que és la que permet iniciar la sol·licitud de contractació, deixaria incomplet allò que estableix l'article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

Per tot l'exposat, aquest òrgan arbitral entén que procedeix estimar la reclamació en el sentit de resoldre el contracte respecte a la compra dels aparells amb pagament a terminis i, per tant, la part reclamant retornarà els aparells a la reclamada i aquesta retornarà els imports cobrats per aquests.

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 de resoldre el contracte de data [REDACTED] respecte a la compra dels aparells amb pagament a terminis i, per tant, la part reclamant

retornarà els aparells a la reclamada i aquesta retornarà els imports cobrats per aquests al reclamant, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

Es manté el descompte de fidelització de 13,64€, amb un compromís de permanència de 12 mesos.