

LAUDE

Exp. 0018/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal mòbil a un establiment de la reclamada on li varen dir que tindria una permanència d'un any respecte a la línia d'aquest aparell, i un cop va signar el contracte va verificar que la permanència era de dos anys i sobre el total de serveis contractats. Exposa que la reclamada no va atendre la seva queixa i tampoc li varen donar l'opció de retornar el terminal. Sol·licita l'anul·lació del compromís de permanència. La part reclamada al·lega que la reclamant va acceptar un compromís de 24 mesos al comprar el terminal i que va signar el corresponent contracte.

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 arran del fet que li varen robar el mòbil, el [REDACTED] va demanar un duplicat de la tarja prepagament i la reclamada li va oferir un terminal nou amb un compromís de permanència d'un any en la línia d'aquest.

Exposa el reclamant que, un cop va signar, va comprovar que en realitat el compromís de permanència era de dos anys i sobre tots els contractes que tenia al seu domicili (fixe i internet). El mateix dia, la reclamada l'informa telefònicament que retorni el terminal a la botiga i podrà desfer la permanència, però l'establiment de la reclamada es va negar al·legant que el mòbil estava desprecintat (ho varen fer ells mateixos per posar la tarja) i que com eren una franquícia tenien el seu propi criteri per a les devolucions.

Sol·licita l'anul·lació del compromís de permanència i una sanció a l'establiment per publicitat enganyosa i negar-se a retornar el terminal.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] al·lega que la reclamant va acceptar un compromís de 24 mesos al comprar el terminal i que va signar el corresponent contracte.

Exposa que la política de màrqueting estableix un període de vigència determinat i que cada distribuïdor oficial és lliure per marcar les regles comercials als seus establiments respecte a la devolució dels productes.

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada afegint que la firma del contracte es va fer remotament a través d'un enllaç enviat per la venedora de la botiga al mòbil de la seva dona.

La part reclamada, en data [REDACTED], informa que el compromís de permanència finalitza el [REDACTED] i que la penalització per incompliment és de 50€. Paral·lelament, al·lega que el terminal, un cop entregat i desprecintat, no es pot retornar.

La reclamant, en data [REDACTED], es reitera en les seves manifestacions i afegeix que l'encarregat de la botiga li va dir que si tornaven el mòbil amb la configuració de fàbrica s'acceptava la devolució però que com no sabien fer-ho, ni els varen informar com, no va ser acceptat. Incideix en que porta 30 anys com a client de la reclamada i que va rebre una publicitat enganyosa.

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; complementaritat 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.

En les presents actuacions arbitral, la part reclamant incideix en que la informació precontractual que es va donar a l'establiment de la reclamada, sobre la compra del terminal, establia un any de compromís de permanència a la línia del telèfon mòbil [REDACTED] sense afectar a la resta de serveis contractats i que aquestes eren les condicions sobre les que prestava el seu consentiment.

La part reclamada, res al·lega respecte a aquesta part comercial prèvia i es limita a referir el contingut del contracte que es va formalitzar a través d'un altre terminal mòbil i seguint les indicacions de la mateixa persona que havia comercialitzat l'aparell, el que donava certa confiança a la part reclamant respecte a l'aplicació de les condicions contractuals que els havia manifestat prèviament.

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 el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, estableixen que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Per tot l'exposat, la reclamant té dret a que s'apliqui un compromís de permanència només d'un any, a comptar des del [REDACTED], i exclusivament sobre la línia de telefonia mòbil número [REDACTED] sense que es pugui estendre a altres serveis contractats per la reclamant.

Respecte a la imposició d'una sanció a la reclamada, sol·licitada per la part reclamant, per l'incompliment de disposicions de protecció dels interessos de les persones consumidores, aquest òrgan arbitral no és competent i el reclamant té oberta la corresponent via administrativa.

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:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que la part reclamant té dret a que s'apliqui un compromís de permanència només d'un any, a comptar des del [REDACTED] i exclusivament sobre la línia de telefonia mòbil número [REDACTED] sense que es pugui estendre a altres serveis contractats.