

## LAUDE

**Exp. 35/2023**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que s'han carregat uns imports que no procedien a la seva tarja de prepagament, amb un total de 395,23€, i que després s'ha cancel·lat l'operació però no s'han retornat els diners. Sol·licita la devolució d'aquest import. La reclamada exposa que és única i exclusivament la empresa comercialitzadora i que per resoldre la controvèrsia, s'ha de contactar amb el servei d'atenció al client de [REDACTED], entitat col·laboradora de [REDACTED]

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 ha detectat diverses transaccions al compte de la tarja de la reclamada de prepagament que consten com anul·lades perquè, efectivament, no es van realitzar. Exposa que s'han carregat els imports, amb un total de 395,23€, després es cancel·la la operació però no es retornen els diners i el saldo continua igual. Sol·licita la devolució dels 395,23€ bloquejats al compte de la part reclamant.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que la reclamant, per poder fer la comprovació dels registres i resoldre la controvèrsia, ha de contactar amb el servei d'atenció al client de [REDACTED], entitat col·laboradora de [REDACTED], que és l'emissora de la tarja prepagament i exposa la reclamada que [REDACTED] és única i exclusivament l'empresa comercialitzadora.

En escrit de data [REDACTED], la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i especifica que la seva submissió al sistema arbitral de consum, per aquells serveis que no es tracten d'un servei postal (com el present cas), tenen limitada la quantia màxima a 210€. En data [REDACTED] aporta document del Servei de Defensa Client en relació a l'import acreditat al compte de la tarja prepagament de la reclamada efectuat en data [REDACTED]

## 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 convenients 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 serveis postals constitueixen un instrument essencial per al desenvolupament de la comunicació i el comerç, i coadjuven activament en la cohesió econòmica i social del país. El sector postal ha estat objecte d'un important procés de canvi en l'àmbit comunitari, que ha culminat en la incorporació de la Directiva en l'ordenació jurídica mitjançant la Llei del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

La Llei ha estat objecte de desenvolupament reglamentari que delimita l'abast de la prestació dels serveis postals, els drets i obligacions dels operadors postals, així com les

garanties atorgades a les persones usuàries dels serveis, que es recullen, al Reial Decret, pel qual s'aprova el Reglament de prestació dels serveis postals.

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 reclamada és la comercialitzadora de la tarja prepagament, per tant qui la va vendre al reclamant. No només això, sinó que la consulta dels moviments i les diverses gestions es realitzen a la zona de client de la web de la reclamada i tant la retirada de diners com les càrregues es poden efectuar a les seves oficines i a distància.

En aquest sentit, d'acord amb 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 i la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors és obligació del venedor respondre davant del comprador o, com a mínim, tramitar la gestió de reclamació de qualsevol incidència o reclamació davant de l'entitat competent per poder solucionar-la.

Així, és la reclamada la que ha de realitzar les gestions necessàries davant de [REDACTED] entitat col·laboradora de [REDACTED], emissora de la tarja prepagament, per esclarir els fets objecte del present arbitratge.

En aquest sentit, tot i les seves al·legacions anteriors, en data [REDACTED], la reclamada aporta un document del Servei de Defensa Client comunicant que han acreditat en data [REDACTED] l'import al compte de la tarja prepagament de la reclamada, entenent amb aquesta notificació que possiblement ha quedat resolta la petició efectuada per la reclamant.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en dret, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIO ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada haurà de tramitar i gestionar davant l'entitat corresponent, la devolució dels imports descomptats de forma indeguda de la tarja prepagament del reclamant, en cas que no hagin estat ja regularitzats a la data del present laude.