

**Exp. 44/2023**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va realitzar la compra en data [REDACTED] amb finançament, d'un terminal mòbil [REDACTED] [REDACTED] i que després va intentar retornar el terminal el [REDACTED], fet que no va ser possible tot i estar dintre del període de devolució. Va realitzar les reclamacions en la botiga [REDACTED] i mitjançant el canal d'atenció al client del telèfon [REDACTED]. La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud la factura del terminal i el contracte de préstec al consum.

La part reclamada en escrit de data [REDACTED] indica que tots els consumidors tenen dret a desistir del producte abans de 14 dies des de l'adquisició però que en el cas de terminals entregats en les botigues, la devolució s'ha de fer al mateix establiment en què es va recollir, ja que els terminals són propietat de la botiga i que només aquesta pot valorar si accepta o no la devolució.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data [REDACTED] en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la compra, amb finançament, d'un terminal mòbil [REDACTED] a la botiga física de l'operadora [REDACTED]. La part reclamant intenta retornar el dispositiu, fet que no va ser possible tot i estar dintre del període de devolució. Va realitzar les reclamacions a la botiga [REDACTED] i mitjançant el telèfon [REDACTED].

La part reclamant adjunta a la seva sol·licitud la factura del terminal i el contracte de préstec al consum.

La part reclamada en el seu correu electrònic de data [REDACTED] indica el registre de la reclamació amb el núm. [REDACTED] i que es pren nota de la queixa. En el correu electrònic de data [REDACTED] la part reclamada reitera l'anterior, demana disculpes i indica que s'està analitzant el cas perquè no torni a succeir.

La part reclamada en escrit de data [REDACTED] al·lega que els consumidors tenen dret a desistir del producte abans de 14 dies des de l'adquisició, però que en el cas de terminals entregats a botigues la devolució s'ha de fer en la mateixa que es va recollir, ja que els terminals són propietat de la botiga.

La part reclamant en el seu escrit de data [REDACTED] exposa el seu desacord amb les al·legacions anteriors i detalla que la persona [REDACTED] que li va atendre el [REDACTED] per formalitzar el desistiment va ser la mateixa que li va vendre el terminal. Afegeix que va haver de demanar pel responsable de la botiga física de [REDACTED] i que va ser expulsat pel personal de seguretat amb un full de reclamació a la mà, negant-se-li el poder prendre nota de les seves dades personals. També al·lega que al final de la factura figura un concepte, aportació de terminal, amb descompte de 33,63 € i que no va aportar cap terminal.

La part reclamant reitera el seu desacord en l'escrit de data [REDACTED] al·lega que va anar a la mateixa botiga i que es van negar a acceptar la devolució.

Segons consta a les actuacions, les dues parts es van reunir el [REDACTED] i aquell dia el reclamant va portar a la reunió el dispositiu adquirit. La part reclamada indica que el terminal objecte de la controvèrsia havia estat usat, fet que va motivar la no admissió del desistiment.

## AUDIÈNCIA

A l'acte de la vista oral va comparèixer la part reclamada amb absència de la part reclamant que va excusar la seva assistència en el seu escrit de data [REDACTED]

La part reclamada explica que li hagués agradat que assistís la part reclamada per tal de poder aclarir els fets que la part reclamant esmenta en els seus escrits en què explica el mal tracte rebut en la botiga oficial, ja que considera que es tracta de fets molt greus que haurien de poder ser investigats per ser corregits.

La part reclamada considera que no és pertinent retornar les quantitats facturades perquè no els consta que el terminal hagi estat retornat.

A pregunta del Col·legi arbitral la part reclamada explica que el terminal ha estat utilitzat més enllà del termini de desistiment de quinze dies i que tampoc es pot concretar quin ús va fer la part reclamant.

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 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.

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.

V. 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.

VI. 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.

VII. Els articles 68 i següents del Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprovà el text refós de la Llei general para la defensa de consumidors i usuaris regulen el dret de desistiment.

VIII. En aquestes actuacions si bé, en principi s'al·lega per la part reclamant i és un fet reconegut per la part reclamada l'exercici del desistiment dins del termini legal, el desistiment no arriba a desplegar els seus efectes per la no atenció al client en la botiga física a la que acudeix i pel temps transcorregut fins a la reunió de les parts el [REDACTED]. La reclamada al·lega que el terminal havia estat usat. Així, es va formalitzar la compra el [REDACTED] segons consta acreditat en la factura d'adquisició del dispositiu mòbil i el desistiment el [REDACTED] concordant amb el reconeixement de la reclamada en correu electrònic de data [REDACTED] i de les manifestacions del representant de l'empresa reclamada en l'acte de l'audiència. Les anteriors circumstàncies, sense més concreció i la no presència en la vista de la part reclamant amb la possessió del terminal no ha fet possible que el representant de la part reclamada realitzés una proposta d'oferta i que l'Òrgan arbitral entrés en el fons de l'assumpte per valorar les al·legacions i proves.

IX. Per l'anterior, s'han de donar per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables pel coneixement del conflicte, no sent possible la continuació de les actuacions, restant oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

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

**ACORDAR** la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de l'Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema arbitral de consum, atès que no s'han aportat els elements indispensables pel coneixement del conflicte, no sent possible la continuació de les actuacions.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.