

Exp. 072/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que en les seves compres als supermercats de la part reclamada, al fer el pagament amb targeta, els datàfons no li permeten elegir la modalitat de pagament, sigui instantani o a crèdit, que de forma generalitzada li permet la seva targeta dual, de dèbit i de crèdit, en totes les altres operacions de consum amb altres empreses i professionals.

La part reclamada al·lega que després de conèixer la incidència, s'ha posat en contacte amb la botiga on va fer la compra per tal de que revisin l'error. Des del seu servei informàtic han realitzat una actualització en la seva xarxa de supermercats de la província de Barcelona que hauria d'eradicar la incidència.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit presentat a la OMIC de Barcelona en data [REDACTED] i registrat d'entrada per la Junta Arbitral de Consum de Barcelona amb data [REDACTED] formula la seva reclamació contra [REDACTED] i manifesta que en les compres als seus supermercats, en el moment de realitzar el pagament amb targeta, els datàfons no li permeten elegir la modalitat de pagament, sigui instantani o a crèdit, cosa que si li permet la seva targeta mixta (de dèbit i de crèdit). Per l'anterior, al fer el cobrament immediat, com a targeta de dèbit, no li fa possible un control de la despesa mensual prevista. També té efectes en el còmput de la despesa total anual amb la tarja mixta que li comporta l'exempció de la despesa bancària pel servei de tarja mixta, si supera una quantia de pagament en la modalitat de crèdit.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] al·lega que després de conèixer la incidència, s'han posat en contacte amb la botiga on la part reclamant va fer la compra per tal de que revisin l'error. Des del seu servei informàtic han realitzat una actualització que hauria d'eradicar la incidència.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED] manifesta el seu desacord amb l'escrit d'al·legacions, ja que la incidència persisteix i vol que es pugui fer servir l'opció d'escollir el pagament a qualsevol botiga.

AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb absència de la part reclamada.

La part reclamant exposa que encara que la part reclamada manifesti que ha solucionat el problema plantejat, continuen activant-se les pagaments en la modalitat de dèbit. S'ha solucionat en alguns establiments, però no en d'altres supermercats i que no s'ha adoptat una solució general.

Afegeix que va rebre una oferta comercial de la tarja dels supermercats amb pagaments a final de mes.

Explica que depèn de com s'efectua l'operativa, si s'insereix la tarja de pagament en el terminal punt de venda (TPV), dona l'opció de pagament a dèbit o a crèdit..

La part reclamant manifesta que a dia de la vista la incidència persisteix i, com a prova proposa i aporta un tiquet d'una compra d'uns xiclets efectuada, com a mostra, avui en el supermercat de [REDACTED]. Es realitza còpia del tiquet i és incorporat a les actuacions. En aquest tiquet de compra expedit a les [REDACTED] en la data de la vista i amb breu anterioritat, [REDACTED] d'import 1,19 euros, s'indica "càrrec immediat".

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.

V. 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.

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. L'article 36 del Reial Decret-Llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera determina que les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan l'ordenant hagi donat el seu consentiment per la seva execució. L'article 42 del mateix cos legal estableix les obligacions del proveïdor de serveis de pagament en relació amb els instruments de pagament i l'article 43 refereix la rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament.

VIII. En les presents actuacions, es parteix del fet que és una pràctica de consum consolidada, i de forma més generalitzada després de la pandèmia, el pagament en l'adquisició de béns o serveis pels consumidors o usuaris mitjançant targetes financeres. Així les targetes de dèbit o crèdit, reals o virtuals, s'han consolidat com una eina de pagament dels actes de consum inclús en casos de preus ínfims.

Els establiments comercials de la cooperativa reclamada disposen de terminals de punt de venda que posen en connexió el centre autoritzat de l'entitat financera del consumidor que paga i que confirma que la tarja està operativa, disposa de límit suficient i que no està suspesa per avís de frau amb el banc de la reclamada per efectuar el procés de totalització i abonament periòdic en el compte corrent associat.

La part reclamant en l'acte de la vista ha proposat com aprova, i ha estat acceptada, la presentació del tiquet d'adquisició en un supermercat de la reclamada, en la proximitat de la seu arbitral i amb molt breu anterioritat a l'inici de l'audiència. Així, ha demostrat, de

manera palmària, que en la data de la vista, l'actualització pels serveis informàtics al·legada per la part reclamant no ha estat completada en totes les botigues de la província de Barcelona.

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 la reclamació, reconeixent el dret de la part reclamant a exercir l'elecció de l'opció d'execució de les seves operacions de pagament, que elegeix a crèdit, en els establiments de la part reclamada, quan utilitza les seves targetes financeres mixtes.

ESTIMAR la pretensió de la part reclamant, en el sentit que li sigui lliurat el suport tècnic i logístic que sigui necessari, per part dels serveis informàtics, tècnics, dels serveis d'atenció al client i dels serveis jurídics i d'atenció a les Juntes Arbitrals de Consum de la part reclamada, als efectes que li permeti poder continuar comprant en els establiments de la cooperativa reclamada. L'anterior, per permetre que el pagament de les compres li sigui girat en la data contractual i habitual de càrrec de les operacions mensuals realitzades mitjançant les seves targetes financeres duals en la modalitat de crèdit.

DESESTIMAR les altres pretensions.