

## LAUDE

### Exp. 99/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va oferir uns terminals mòbils de forma gratuïta i que al rebre la primera factura va comprovar que la reclamada li facturava els terminals com si estiguessin comprats a terminis. Exposa que va fer moltes reclamacions per poder retornar els terminals i al donar-se de baixa, la reclamada li ha facturat els aparells de cop i sol·licita que s'anul·li el deute reclamat. La part reclamada manifesta que els equips als quals fa referència el reclamant, tal i com es pot verificar a la contractació realitzada a través del terminal mòbil del reclamant, no eren a cost 0€ sinó que tenien un pagament finançat i formula reconvençió per import de 469,84€.

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 uns terminals com a regal i en rebre la primera factura (passats 15 dies) varen constatar que la reclamada facturava els terminals com si estiguessin comprats a terminis.

Exposa que vol retornar els terminals, que no els ha utilitzat, i que quedi anul·lat qualsevol càrrec sobre aquests ja que no es varen adquirir de forma finançada sino que eren a cost 0€ segons el comercial de la operadora.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] [REDACTED], al·lega que a [REDACTED] el reclamant va adquirir un terminal en la modalitat de pagament a terminis i que, per aquesta mateixa modalitat, al [REDACTED], va adquirir 8 terminals amb les corresponents quotes mensuals i sis mesos de compromís de permanència per cadascun d'ells, signant de forma digital un contracte de pagament a terminis que aporta a l'expedient arbitral.

Informa que el reclamant va demanar la baixa per portabilitat de les línies el [REDACTED] [REDACTED] i que, per aquest motiu, es va procedir a aplicar el punt 3 de les condicions contractuals que faculta a la operadora a exigir el pagament per avançat de totes les quotes mensuals pendents.

Exposa la reclamada que, el punt 2 del contracte, contemplava la possibilitat del reclamant de desistir d'aquest dintre dels 14 dies hàbils següents, amb devolució dels terminals i de les quantitats entregades si és el cas, i que el reclamant no va exercitar aquest dret.

La operadora reclamada manifesta que el reclamant ha retornat les factures de data [REDACTED] i formula reconvençió per import de 469,84€.

## 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.

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 al·lega que el comercial de la reclamada li va oferir uns terminals de forma gratuïta i que es va adonar que li havien tramitat una contractació de compra a terminis quan va rebre la primera factura, passats 15 dies, i que, per tant, quan va intentar retornar els terminals i desistir explicant els fets ja no li varen acceptar. La reclamada es limita a referir l'acceptació contractual de la reclamant, (referent a la compra dels terminals a terminis) efectuada per verificació electrònica a través d'un botó de firma del seu telèfon mòbil, però res acredita de la fase d'informació prèvia efectuada pel canal comercial que va fer pensar a la part reclamant que els aparells eren sense cap cost.

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 Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa en relació a la informació precontractual del contractes a distància i els

contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, quan hi hagi dret de desistiment, les condicions, el termini i els procediments per exercir aquest dret, així com el model de formulari de desistiment. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts d'informació al consumidor, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral i, cal destacar, que la signatura de contractes a través del terminal mòbil, prement un botó de firma, no és cap prova de l'accés del reclamant a la informació precontractual tal i com al·lega la reclamada.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se 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.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, s'ha d'anular el contracte objecte de controvèrsia i per tant, la part reclamant retornarà els terminals a la reclamada i l'operadora rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant els 422,46€ derivats de la compra i pagament a terminis dels terminals, i anul·larà la factura de data [REDACTED] de 20€ que conté com a únic concepte el càrrec per devolució de rebuts.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, amb estimació de la reclamació, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamada només haurà de pagar 27,31€ corresponents a la part de la factura de data [REDACTED] que resulta un cop anul·lats els càrrecs per l'adquisició dels terminals amb pagament fraccionat.

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, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamant retornarà a la reclamada els terminals rebuts al [REDACTED] i l'operadora rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant els 422,46€ derivats de la compra i pagament a terminis dels terminals, i anul·larà la factura de data [REDACTED] de 20€ que conté com a únic concepte el càrrec per devolució de rebuts.

L'operador donarà de baixa al reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva inclusió fos derivada d'aquesta reclamació.

**ESTIMAR** en part la reconvenició, en el sentit que la part reclamada només haurà de pagar 27,31€ corresponents a la part de la factura de data [REDACTED] que resulta un cop anul·lats els càrrecs per l'adquisició dels terminals amb pagament fraccionat.