

LAUDE

92/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal a una botiga de la reclamada i que no la varen informar correctament de les condicions de la compra ni tampoc sobre l'existència d'un compromís de permanència. Sol·licita la resolució del contracte amb anul·lació del deute i la devolució de l'aparell. La reclamada al·lega que la reclamant va subscriure un contracte on consten totes les condicions i que és d'obligat compliment que el titular llegeixi totes les condicions contractuals abans de firmar el 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 va comprar un terminal mòbil a una botiga de la reclamada i que no li varen informar del preu total ni de cap tipus de permanència, que li van dir únicament que pagaria 11€ al mes i un pagament final.

Exposa que la reclamada no ha volgut rescindir el contracte i sol·licita la devolució de l'aparell, que no ha utilitzat, i l'anul·lació del contracte i el deute generat.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que la reclamant va contractar la compra d'un terminal [REDACTED], adquirint un compromís de permanència de 24 mesos, el [REDACTED], degut al descompte realitzat i valorat en 75€. El pagament del terminal consistia en 24 quotes mensuals d'11€ i un pagament final de 119€ i aporta còpia del contracte.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, incidint en què la seva reclamació es dirigeix contra la botiga [REDACTED] del carrer [REDACTED] de Barcelona pel tracte i l'atenció que presten als usuaris i que no està conforme en pagar 70€ al mes atès que no va quedar informada d'aquest preu final.

En data [REDACTED], la part reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i afegeix que és d'obligat compliment que el titular llegeixi totes les condicions contractuals abans de firmar el contracte i que el desistiment és una opció que només

s'aplica en les vendes a distància. Recorda la reclamada que el seu sotmetiment a l'arbitratge és per ser resolt en dret.

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 arbitrals la part reclamant exposa que no va ser correctament informada pel comercial de la reclamada que la va atendre a la botiga i que desconeixia el preu total del terminal i que amb la compra assolí un compromís de permanència de 24 mesos. La reclamada, en les seves al·legacions, manifesta que les condicions contractuals consten al contracte que va signar la reclamant i que és la seva obligació llegir les clàusules dels documents que ha de signar.

Al·lega també la part reclamant que la reclamada no li va permetre resoldre el contracte i l'operadora manifesta al respecte que el dret a desistiment s'exercita només en compres realitzades fora de l'establiment mercantil.

Només s'aporta a l'expedient arbitral el contracte de renovació de terminal mòbil i, tot i que la part reclamant fa menció a la quota total mensual, no consta cap factura ni contracte de serveis amb la reclamada que provi un augment no acceptat, al marge de l'increment que pugui suposar la compra del telèfon.

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 present cas, la part reclamada res manifesta respecte a la informació precontractual però és cert que el contracte, aportat per ambdues parts, conté la signatura de la reclamant, directament sobre el paper (no a través d'SMS ni altres mecanismes digitals) a

totes les pàgines, en específic la pàgina 2 on s'informa clarament de l'import i durada de les quotes d'11€ mensuals, del pagament final de 119€ i del compromís de permanència de 24 mesos.

Així, la reclamant tenia la informació per poder conèixer les condicions contractuals i amb una mínima diligència haver verificat la informació proporcionada pel comercial abans de la seva signatura.

En conseqüència, 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.

Respecte al dret de resoldre el contracte per desistiment que al·lega la reclamant, aquest opera en actes de consum efectuats a distància, fora de l'establiment mercantil i no es pot aplicar a la present controvèrsia.

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

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació.