

LAUDE: 129/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que durant el mes de gener de 2017 va tenir diverses incidències amb la prestació dels serveis de telefonia que li oferiria la part reclamada, donant-se de baixa dels serveis per aquest motiu, i sol·licita indemnització per danys i perjudicis per les pèrdues produïdes en el seu establiment de perruqueria. La part reclamada manifesta que la part reclamant es troba amb tots els serveis desactivats i al corrent de pagaments.

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

FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant manifesta que durant el mes de gener de 2017 va tenir diverses incidències amb la prestació dels serveis que li oferiria la part reclamada, sense haver obtingut cap mena de resposta, afegint que en data 28/12/16, a les 14:00 exactament, l'operadora reclamada va procedir a tallar el subministrament del servei telefònic de la línia fixa del nº [REDACTED] 1; així com la connexió via fibra del local situat [REDACTED], donant-se de baixa el número citat, sense hi hagués un avís previ ni motivació.

A continuació passa a descriure tots els greuges que la situació va generar per al seu negoci, una perruqueria; efectuant explicació detallada de les trucades i incidències de reclamació que va haver de portar a terme per tractar de recuperar la línia del número assenyalat, afegint que en data 09/01/17 van aconseguir la recuperació del servei, afegint que durant tot el mes de gener es varen anar repetint tot un seguit d'incidències que comporten de nou els talls en el servei tant de la línia telefònica com de la connexió via fibra, així com que el dia 18/01/17 es desplaça un tècnic al seu domicili per tal d'efectuar el canvi del seu router, amb el que en teoria la problemàtica quedava resolta, si bé dos dies més tard torna haver un tall de la línia, fet que es repeteix en data 24/01/17, decidint finalment sol·licitar la portabilitat de la línia a un altre operador, degut al continu degoteig d'incidències que s'han vingut produint en el servei, afegint que a data d'avui està al corrent de pagaments amb la part reclamada.

Aporta còpia de les diferents comunicacions intercanviades amb l'operadora reclamada. Còpia de la comunicació rebuda de part de la firma [REDACTED] còpia del 'contrato de [REDACTED] [REDACTED], per a la línia

mòbil núm. [REDACTED]. Còpia dels diferents fulls de reclamació presentats a l'establiment que l'operadora reclamada té a l'adreça de [REDACTED], en diferents dates del mes de gener de 2017. Còpia de la factura corresponent a la línia reclamada de data 21/11/2016, per import de 57,05€.

Sol·licita que es procedeixi a depurar responsabilitats i aconseguixi trobar als causants dels esmentats errors, així com una indemnització pels perjudicis ocasionats en el seu negoci, efectuant un càlcul prorratejat pels dies en que l'esmentada línia va estar afectada pel tall de subministrament, i que sumen un total de 3.600€.

La part reclamada manifesta que en data 29/12/16 es va procedir a efectuar una modificació del producte contractat per la part reclamant dins la modalitat [REDACTED], associant-li de manera provisional la numeració [REDACTED], en espera de portar a terme el canvi a la línia fixa corresponent inicialment a la titular [REDACTED], circumstància que finalment va tenir lloc el dia 09/01/17, afegint que en data 27/01/17 es va procedir a desactivar els serveis de les línies [REDACTED] i el propi [REDACTED], a sol·licitud de la part reclamant.

Tot seguit indiquen que, com a conseqüència de la tramitació de l'esmentada baixa, s'han generat dues factures en les que han estat tarificats càrrecs en concepte de cancel·lació del compromís de permanència, despeses de gestió, així com per indemnització de l'equip no retornat; afegint que han procedit a efectuar un abonament per import de 258,90€ (IVA inclòs), corresponents tant a la devolució del càrrec per cancel·lació del compromís de permanència, inclòs a la ftra. n° [REDACTED] emesa el 01/02/17; així com de l'import per indemnització de l'equip no retornat, reflectit a la ftra.n° [REDACTED], emesa el 15/03/17, abonaments que han servit per anul·lar la quantia del deute pendent de la part reclamant.

També manifesta que respecte a l'import pendent de pagament de 39,72€ (IVA inclòs), corresponents a les respectives quotes mensuals així com al consum de serveis inclosos en la citada factura, la part reclamant ha procedit a efectuar el pagament de la citada quantitat a través de targeta de crèdit, en data 17/05/17.

Finalment acaben confirmant que en l'actualitat la part reclamant es troba amb tots els serveis desactivats i al corrent de pagaments.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 8 de novembre de 2018, a les 10:30 hores, i es van citar ambdues parts per a la vista, havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, remarcant que l'audiència es celebrarà encara que alguna de les dues parts no hi comparegui.

Assisteix a l'acte d'audiència la part reclamant, representada per seu marit, el senyor [REDACTED], amb DNI número [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamada, degudament convocada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat al·legacions per escrit.

Un cop el secretari de l'òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part compareixent es ratifica en la prova documental proposada i que consta a l'expedient, i realitza les manifestacions següents, tant per iniciativa pròpia com a resposta a les preguntes formulades per l'òrgan arbitral, fent-se constar que les al·legacions recollides en l'acte de l'audiència són un resum de les manifestacions de la part compareixent, no essent, per tant, una transcripció literal del que la part compareixent va manifestar a l'acte de l'audiència:

“La part reclamant manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i que es contenen a les presents actuacions arbitral, afegint que no té cap deute amb la part reclamada, havent abonat l'import reclamat de 39,72€.

Continua exposant de forma detallada el contingut de les seves al·legacions, afegint que el dia 28 de desembre varen deixar sense servei telefònic i internet a la perruqueria, amb totes les conseqüències de final d'any per a un negoci, afegint que era un negoci que portava obert un any i dos mesos, que estava arrancant, afegint que és per aquest motiu que fa la reclamació per danys, reiterant que van tallar la línia sense donar explicacions, afegint que quan trucaves la locució et deia: «Este número no existe», afegint que això és molt greu per un negoci, i més, en aquestes dates, efectuant explicació detallada de les trucades realitzades al Servei d'Atenció al Client, fins que finalment va resultar que havien donat de baixa el número de telèfon.

Continua exposant que els talls de línia es van succeir durant el mes de gener diverses vegades, afegint que era ell personalment qui efectuava les trucades de reclamació, atès

que la seva dona estava molt nerviosa i estava més que res pel negoci, afegint que té un treball tècnic de seguretat contra incendis, que li permetia poder trucar, afegint que cada trucada era potser de mitja hora, tres quarts d'hora, moltíssimes vegades, i cada vegada li deien una cosa diferent.

També manifesta que no trobava cap explicació a tot això, ni la part reclamada tampoc li donava, afegint que va arribar a pensar que podia tractar-se d'una suplantació d'identitat, atès que algú ha de donar l'autorització perquè tallin la línia, que no sabia que pensar, afegint que com no es resolien els problemes i hi havia talls, talls i talls, va prendre la decisió de canviar de companyia a [REDACTED]; i des d'aquell dia fins a avui no ha tingut problemes, afegint que des d'aquell moment varen començar les trucades de les empreses de gestió de cobraments, trucant cada dia, diverses vegades, manifestat que tot va ser un despropòsit total, amb dany també psicològic de cara sobretot a la seva dona, que era la que patia tot això.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que quantifica la reclamació en 3.600€, perquè és més o menys el que havien fet l'any anterior, afegint que evidentment, no és la facturació per dia, perquè la facturació el desembre és més alta, que es tracta d'una estimació, afegint que el mes gener baixa l'estimació, atès que no és un mes punter, afegint que només inclou els dies laborables, que no posa cap dia que no sigui laborable.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que considerés oportú en defensa dels seus interessos; si bé ha presentat les seves al·legacions per escrit.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades a la vista oral, 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. 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. 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; 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.

IV. Les obligacions que neixen dels contractes tenen força de llei entre les parts contractants i han de complir-se de conformitat als seus pactes, si bé, les obligacions poden modificar-se, entre d'altres motius, modificant el seu objecte o les seves condicions principals.

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 ha 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 consta acreditat que de conformitat a la declaració responsable quant a la consideració de microempresa efectuat per la part reclamant en data 27

d'abril de 2017, i el contracte aportat, es va formalitzar un contracte de Serveis de Comunicacions per a clients d'empresa, essent modificat en les seves condicions en data 29/12/2017, havent-se realitzat la desactivació de tots els serveis, en data 27/01/2017, havent manifestat les dues parts en les presents actuacions arbitral haver-se satisfet mútuament les obligacions recíproques contractuals; llevat la petició de la indemnització formulada per la part reclamant, petició que està subjecta a les regles sobre la distribució de la càrrega de la prova.

VI. De la petició de danys patrimonials per incompliment de la relació contractual.

En les presents actuacions arbitral, i pel que es refereix a la sol·licitud de compensació per danys i perjudicis econòmics que la part reclamant sol·licita, aquest òrgan arbitral considera que els danys patrimonials no constant acreditats ni provats, ni es donen els requisits exigits segons la normativa aplicable.

Per que es doni l'obligació d'indemnitzar a un tercer per danys patrimonials és necessari que s'acompleixin els següents requisits: una acció u omissió contrària a la llei; un dany efectiu i un nexa causal entre l'acte o omissió negligent i el dany real ocasionat; i en aquest sentit, cal entrar a valorar si l'actuació de part reclamada ha ocasionat perjudicis econòmics a la part reclamant, i en la quantia sol·licitada.

La part reclamant no ha aportat cap prova acreditativa dels danys patrimonials al·legats.

És necessari recordar que tant en els articles 1106 o 1107 del Codi civil espanyol com la reiterada jurisprudència del Tribunal Suprem exigeixen que l'establiment d'una indemnització per dany patrimonial es fonamenti en la seva acreditació, la qual cosa no ha succeït en el cas de les presents actuacions arbitral, considerant que els danys patrimonials no han estat acreditats ni provats.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la petició efectuada de compensació per danys i perjudicis patrimonials, per no constar acreditats, ni fonamentats.