

LAUDE: 243/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha patit talls en el servei en la línia ADSL i telèfon fix, i afegeix que la part reclamada no atén la seva reclamació. La part reclamant sol·licita una bonificació pel mal servei facilitat, així com l'anul·lació del termini de permanència. La part reclamada manifesta que va intentar en diverses ocasions contactar amb la part reclamant per fer noves comprovacions i que no va ser possible dur-les a terme, i afegeix que la velocitat depèn de factors geogràfics, tècnics, del mètode de connexió utilitzat, i de la configuració i la quantitat de dispositius emprats alhora per l'usuari. També manifesta que, com a gest comercial, es va determinar compensar amb un descompte pel valor de la quota de la tarifa del servei ADSL i fix corresponent als mesos d'agost i setembre de 2018, i afegeix que la línia fixa va cursar baixa en la seva companyia, a petició de la part reclamant, amb data del 26 de desembre de 2018, sense que s'incloués cap mena de penalització. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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

FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant, en seu escrit inicial, manifesta la seva voluntat d'interposar una reclamació envers la part reclamada, atès que, segons assegura, pateix talls en el servei en la línia ADSL i telèfon fix que té contractats amb l'operadora reclamada. Afegeix que ha contactat fins a 5 ocasions amb el servei d'atenció al client de la companyia reclamada i no ha obtingut resposta, i indica que aquest és el motiu pel qual va decidir interposar una reclamació, que segons assenyala tampoc ha estat contestada per la part reclamada.

Amb data 14/1/2019 es van notificar personalment a la part reclamant les al·legacions inicials presentades per la part reclamada, sense que consti que s'han aportat al·legacions de la part reclamant.

La part reclamant presenta sol·licitud d'ajornament de l'audiència, i aquesta pretensió és desestimada mitjançant escrits amb data de 8/10/2019, 9/10/2019 i 4/11/2019, cursats per correu electrònic per la Junta Arbitral de Consum, on es notifica la denegació de la petició d'ajornament de l'audiència, en què s'informava de la possibilitat de formular al·legacions per escrit perquè es tinguin en consideració en el tràmit d'audiència, o la ratificació de les al·legacions presentades, i també que es pot designar representant i autoritzar-lo per comparèixer a l'audiència.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de les factures amb data 1/6/18, 1/7/2018 i 1/8/2018, i carta de la part reclamada de data 13/9/2018.

La part reclamant sol·licita una bonificació pel mal servei facilitat, així com l'anul·lació del termini de permanència.

La part reclamada, en escrit de data 20/9/2019, manifesta que en el moment d'entrada de la reclamació a l'OMIC de Barcelona es va intentar en diverses ocasions contactar amb la part reclamant per fer noves comprovacions i que no va ser possible dur-les a terme. A continuació s'assenyala que la companyia reclamada ofereix un servei ADSL fins a 20 MB de descàrrega, i també que s'ha comprovat que el servei es va prestar a la reclamant dins del rang de descàrrega esmentat.

S'afegeix que, tal com consta a les Condicions generals de prestació del servei telefònic i de banda ampla fixa, punt 2.2: *"Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que [REDACTED] no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad.(...) Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión";* i recorda, de la mateixa manera, el que s'indica al punt 1: *"El Servicio Telefónico Fijo prestado con tecnología de voz sobre IP permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados"*

Es ressenya que la velocitat depèn de factors geogràfics, tècnics, del mètode de connexió utilitzat, i de la configuració i quantitat de dispositius emprats alhora per l'usuari. S'indica així mateix que el servei fix, en funcionar sota tecnologia IP, necessita una velocitat mínima per ser prestat amb la qualitat suficient. S'addueix igualment que és possible que no s'aconsegueixi aquesta velocitat si en el moment en què l'usuari fa ús del servei de banda ampla hi ha més d'un dispositiu connectat simultàniament.

La part reclamada també manifesta que, com a gest comercial, des de la companyia es va determinar compensar amb un descompte pel valor de la quota de la tarifa del servei ADSL i fix corresponent als mesos d'agost i setembre de 2018, i afegeix que es va indicar a la part reclamant que, en cas que el problema persistís, podia posar-se en contacte gratuïtament amb el seu servei d'atenció al client, i assegura que no van rebre notificació de cap altre problema amb el servei.

La part reclamada també manifesta que la línia fixa va cursar baixa en la seva companyia, a petició de la part reclamant, amb data de 26 de desembre de 2018, sense que s'incloués cap mena de penalització.

La part reclamada aporta còpia de les Condicions generals de prestació del servei telefònic i de banda ampla fixa.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de novembre de 2019, a les 10.00 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'avertiment 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 se celebraria encara que alguna de les dues parts no hi comparegués.

A l'acte de la vista oral no ha comparegut la part reclamant, i s'ha produït l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president; fa referència als punts essencials en controvèrsia, i dona per concloua l'audiència.

Aquest òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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 què han de ser aplicades, atenent fonamentalment el seu esperit i finalitat, i cal 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.

III. Els drets s'hauran d'exercir de conformitat amb 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. L'arbitratge és un procediment dotat de més flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat amb el principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en què 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 com més quantitat d'elements de judici necessaris i concloents millor; si bé serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, la pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitral, la part reclamada ha manifestat que, com a gest comercial, ha realitzat bonificacions de compensació en concepte de servei defectuós, fet que cal posar en relació amb l'altra pretensió de la part reclamant, de deixar sense efecte la clàusula de permanència, i les manifestacions de la part reclamada en el sentit que la línia fixa va cursar baixa

en la seva companyia, a petició de la part reclamant, amb data del 26 de desembre de 2018, sense que s'incloués cap mena de penalització.

Amb data 18/9/2019 es va notificar personalment a la part reclamant la data de l'audiència i es van traslladar aquestes al·legacions, sense que consti que s'hagin aportat al·legacions de la part reclamant, i en el seu cas, proposar prova, fet que cal posar en relació amb l'article 5 de la Llei d'arbitratge esmentat, i el que estableix l'article 41 del RD que regula el Procediment arbitral de consum, i els seus principis informadors d'audiència, contradicció i igualtat d'armes.

V. De conformitat amb l'article 48.3.c) del Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'òrgan arbitral pot donar per acabades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons del assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no porti els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible, previsió legal que cal interpretar de conformitat amb el Decret que regula el sistema arbitral de consum i que estableix que es donaran per acabades les actuacions arbitrals, tan bon punt s'hagi comprovat que és impossible continuar les actuacions.

En aquest laude es farà constar que queda expedita la via judicial.

L'òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en dret, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per acabades 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, pel qual regula el sistema arbitral de consum, atès que de conformitat amb el contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que és impossible continuar les actuacions.

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