

LAUDE: 265/2019

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no ha formalitzat cap contracte amb la part reclamada, i afegeix que se li va desactivar la línia dos dies abans d'efectuar-se la portabilitat a un altre operador. La part reclamant sol·licita que se la doni de baixa de qualsevol tipus de servei, que es reconegui que està al corrent de pagament i que les seves dades personals no figurin en cap registre de la part reclamada. La part reclamada manifesta que han cursat la baixa definitiva, i afegeix que han fet un abonament de 40 €, que ha estat utilitzat per minorar l'import pendent en el compte client de la part reclamant. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 40,80€.

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

FETS I AL·LEGACIONS:

La part reclamant, en el seu escrit inicial, manifesta que la part reclamada ha faltat als compromisos contractuals acordats, en el moment en què va sol·licitar la portabilitat d'un altre operador, i afegeix que va rebre una oferta telefònica que millorava les condicions que tenia en aquell moment. Manifesta que va acceptar l'oferta, però no es va efectuar cap enregistrament de veu del seu compromís, en què se li indicaven els beneficis del nou contracte verbalment.

A continuació indica que va sol·licitar veure el contracte escrit abans de signar-lo, i a aquest efecte li van indicar que li enviaven uns codis al seu telèfon. Aquests codis en realitat eren la signatura electrònica del contracte, però no l'havien avisat en cap moment que aquest era el sistema de concertació, i no el convencional enregistrament de veu. Tot seguit ressenya que li va arribar el contracte, però en aquest moment va advertir que ja estava signat i segellat, i assenyala d'altra banda que no coincidia amb el que se li havia ofert per via telefònica, la tarifa era diferent.

Subratlla que s'inclou un sistema de contractació diferent només lligat a la línia mòbil i no a la portabilitat amb tot un paquet que incloïa internet i mòbil, i afegeix que les condicions econòmiques eren pitjors que les que li oferia la seva anterior companyia. Immediatament va contactar de nou al telèfon amb l'operadora que el va atendre per comunicar-li l'error referit al seu contracte, i li asseguren que li serà enviat "el contracte real" que tenia consignat. Assenyala que després d'efectuar diverses trucades va aconseguir que li enviessin el contracte esmentat, i afirma, en canvi, que mai va rebre cap trucada d'una teleoperadora per signar-ho.

A partir d'aquí passa a descriure un sens fi de trucades efectuades al servei d'atenció al client, per tractar de solucionar tota una sèrie de problemes originats per talls de línia.

Finalment indica que es va personar en un establiment oficial, però no va aconseguir que es resolgués res. Ressenya que únicament va poder interposar una reclamació davant l'operadora, però que en canvi no li van permetre cursar la baixa del servei malgrat trobar-se dins el període de prova dels primers quinze dies.



Assenyala que mentrestant li van lliurar un terminal telefònic que no corresponia al que havia contractat. Afegeix seguidament que va optar per retornar-lo, que l'operadora va passar a recollir-ho l'endemà; però que en cap moment es va desplaçar cap tècnic de la companyia per instal·lar-li la fibra òptica de connexió.

Finalment, assenyala que va aconseguir assabentar-se després de diverses trucades que, en realitat, únicament se li havia transferit el número però no hi havia cap ordre d'efectuar la instal·lació de la fibra en el seu domicili. Indica a continuació que va aconseguir posar la reclamació a l'establiment oficial de la reclamada, i afegeix que avui dia encara no ha rebut cap resposta. Tot seguit, incideix que, mentrestant, la seva anterior operadora va començar a cobrar-li únicament per la connexió a través de fibra; mentre que la reclamada li cobrava pel servei de la línia telefònica.

A la vista que ni tan sols es complia amb els mínims compromisos, indica que va optar per cursar la portabilitat de tots els serveis telefònics de fibra i mòbil a la companyia [REDACTED] a través d'establiment oficial, i assenyala que el procés es va dur a terme de manera reeixida. Arribats a aquest punt, assenyala que l'operadora reclamada continua cobrant-li una factura mensual aproximada d'uns 40 € pel mateix telèfon, del qual va desactivar la línia dos dies abans d'efectuar-se la portabilitat a un altre operador, i puntualitza que van ser ells mateixos els que el van deixar sense línia.

La part reclamant aporta còpia d'impressió de pantalla de l'oferta comercial amb el segell de l'operadora reclamada, còpia de correus electrònics i còpia del justificant d'entrega d'un terminal erroni.

La part reclamant sol·licita que se la doni de baixa de qualsevol tipus de servei, que es reconegui que està al corrent de pagament i que les seves dades personals no figurin en cap registre de la part reclamada.

La part reclamada, en el seu escrit inicial, manifesta que un cop efectuades les comprovacions oportunes han cursat la baixa definitiva de la línia de la part reclamant, i així mateix han realitzat un abonament de 40 €, en relació amb les quotes facturades en la factura amb data d'emissió 15/1/2019, ja que han comprovat que aquesta factura no presenta cap consum, i aquest abonament ha estat utilitzat per minorar l'import pendent en el compte client de la part reclamant.

La part reclamant, en escrit de data 7/3/2019, manifesta la seva disconformitat amb les alegacions presentades per la part reclamada, i reitera que la contractació d'aquest servei es va produir de manera fraudulenta, atès que, segons assegura, no va demanar aquest contracte, i afegeix que va reclamar-ne la nul·litat dins dels 15 dies reglamentaris, cosa que segons indica se li va denegar, en botiga central, per telèfon. A continuació, assenyala que considera que no està justificat que hagi de pagar per un servei que li ha estat imposat de manera fraudulenta. Puntualitza que li estan intentant cobrar per "una suposada tarifa M", quan segons confronta no va arribar mai a contractar la citada "tarifa M".



La part reclamada, en escrit de data 29/9/2019, es reitera en les seves al·legacions anteriors, considera que no és procedent cap abonament per la factura reclamada, atès que aquesta presenta consums, i afegeix que s'ha fet un abonament per import de 40 €, el qual minora l'import pendent que presenta el compte client de la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de la factura de data 15/12/2018.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 40,80€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia 21 de novembre de 2019, a les 12:20 hores, i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta se celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

No compareixen a l'acte de l'audiència ni la part reclamant, degudament notificada, ni 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 de la controvèrsia i dona per acabada 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 més atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.



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

En les presents actuacions arbitrals consta aportada còpia de la factura controvertida, amb els resums de detalls i els conceptes que s'hi contenen, fets que cal posar en relació amb les manifestacions de la part reclamada en el seu escrit de data 27/09/2019. Es considera correcta tant en allò relatiu als consums com amb els costos aplicats; però no consta resposta de la part reclamada a les al·legacions de la part reclamant i les diferents trucades efectuades al servei d'atenció al client, per tractar de solucionar tota una sèrie de problemes originats per talls de línia, i tampoc consten les compensacions efectuades d'ofici per la part reclamada, de conformitat amb el que estableix el capítol III del títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

V. 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.

Dels fets descrits amb anterioritat, cal estimar que no s'ha complert el que estableix el capítol III del títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat amb les regles de la càrrega de la prova i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, i atendre la petició de revisar el contingut de les múltiples incidències al·legades per la part reclamant.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat amb la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada.

Aquesta actuació 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 una relació jurídica, i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació amb els altres, i es considera 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—.



Cal esmentar la no compareixença de la part reclamada al tràmit de l'acte de la vista oral, i que, per tant, deixa 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.

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, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació.

DESESTIMAR la reconvenció formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments que es derivin de la present reclamació.

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

REQUERIR la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.