

Exp. 0581/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que l'operadora reclamada li pretén efectuar un cobrament indegut, tot i l'incompliment de l'oferta comercial rebuda. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització en concepte de danys i perjudicis. La part reclamada manifesta que es va realitzar una instal·lació i visita del tècnic al domicili, que genera unes despeses, afegint que ha decidit gestionar un abonament en compensació, eliminant el deute de la part reclamant, i que la part reclamant no té serveis contractats ni imports pendents de pagament amb la part reclamada. La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta la seva voluntat d'interposar la present reclamació envers l'operadora reclamada, donat que considera que aquesta ha incorregut en un incompliment de les condicions contractuals acordades inicialment des del moment en què es va procedir a efectuar la instal·lació del servei telefònic en modalitat analògica al seu domicili, en comptes de la fibra que havia estat objecte de l'oferta comercial.

També manifesta que després de diferents intents per donar-se de baixa dels serveis, va tornar al seu antic operador i va donar l'ordre a la seva entitat financera, de no atendre cap càrrec de la part reclamada.

La part reclamant manifesta que està d'acord amb en la compensació realitzada per la part reclamada, afegint que atès que va estar un temps sense el servei d'internet, per causes no imputables a ella, i part de la seva activitat laboral la realitza en el seu domicili, realitzant dossiers i informes ██████████ que després envia al diferents departament de ██████████ sol·licita una indemnització en concepte de danys i perjudicis que valora en 350€.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de la carta de la part reclamada de data ██████████ on hi consta formulada reconvençió per import de 150€, còpia de contracte, sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament, i una indemnització de danys i perjudicis.

La part reclamada manifesta que tant la [REDACTED] com la [REDACTED] presten el mateix servei i la mateixa velocitat, segons oferta comercial, afegint que per ambdues es realitza una instal·lació i visita del tècnic al domicili, que genera unes despeses, de conformitat a les condicions generals incloses al contracte subscrit per la reclamant, i que va admetre conèixer i varen ser acceptades en el moment de la contractació.

També manifesta que, tot i això, ha decidit gestionar un abonament en compensació, per import de 151,61€, eliminant així el deute total que figurava a nom de la part reclamant, afegint que s'efectua aquest abonament, en no haver pogut comprovar la veracitat sobre l'oferta contractada amb televisió, així com que, la part reclamant no té serveis contractats ni imports pendents de pagament amb la part reclamada.

La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

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 convenients 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.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener de 2021, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

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 què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en l'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 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. 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.

V. 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'altas, 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.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix 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, consta acreditat que la part reclamada ha decidit realitzar un abonament per import de 151,61€; abonament que ha utilitzat per anul·lar l'import total pendent de pagament que la part reclamant mantenia amb la companyia, anul·lant el deute pendent i estant la part reclamant al corrent de pagaments amb la operadora reclamada; manifestacions de la part reclamada que es corresponen a la pretensió inicial de la part reclamant.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, que estableix que si durant les actuacions arbitrals les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-se; considerant aquest Òrgan arbitral que no aprecia cap motiu per oposar-se al acord, i estimant la reclamació; en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagament, desestimant la pretensió de danys i perjudicis, per no constar acreditats ni fonamentats; així com desestimar la reconvenció inicialment formulada.

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:

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagament.

DESESTIMAR la reconvenció inicialment formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació.

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

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

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