

Exp. 20210262

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada no li varen poder donar el servei de línia de fixe i ADSL i que finalment va haver de demanar la portabilitat a un altre operador per aquest motiu i sol·licita se li abonin els imports ja pagats i no tenir cap càrrec en concepte de permanència. La part reclamant regularitza els imports pagats però reclama la part proporcional del descompte en la compra d'un terminal per incompliment del compromís de permanència.

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 sol·licitar un canvi de domicili de la línia de fixe i ADSL ja contractats amb la reclamada, programat per al [REDACTED]. Exposa que, [REDACTED], un tècnic li va informar que no es podia fer el trasllat atès que no hi havia ports disponibles de [REDACTED] però que en 24-48h estaria solucionat.

Al·lega que va estar reclamant la instal·lació des de llavors, però sense obtenir una resposta i que, en data [REDACTED], la reclamada li va oferir deixar de sol·licitar el servei i l'alliberaven del compromís de permanència, reiterant-se el reclamant en la seva voluntat de realitzar el canvi.

Informa que va seguir reclamant i que va deixar de pagar alguna factura, abonant finalment l'import ja que la reclamada li va garantir que li retornarien els serveis no prestats.

El [REDACTED] li varen realitzar per fi la instal·lació però no tenia servei ni de telèfon ni ADSL i per això, el dia [REDACTED], va demanar la portabilitat a una altra operadora.

Sol·licita li retornin els imports pagats pels serveis que no ha pogut utilitzar.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que, efectivament, no es va realitzar el canvi de domicili i que per això realitzen un abonament de 45,50€ (impostos inclosos), corresponent al servei no disponible, que ha estat restat del deute del reclamant.

No obstant, la reclamada informa que, en el moment de l'alta, el reclamant va assumir una permanència de 24 mesos pel descompte en la compra d'un terminal i que li correspon retornar la part proporcional d'aquest, així com les quotes pendents de pagament per la compra, tal i com consta en les condicions generals del servei que aporten. Per aquest motiu, la factura del mes [REDACTED] s'emet per import de 118,02€ i la reclamada formula reconvençió per la quantitat de 110,45€ corresponents a la factura esmentada.

La part reclamant, en data [REDACTED], expressa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada manifestant que va ser la pròpia operadora que, en compensació per les molèsties, li va comunicar que anul·laven la permanència i que va cursar la baixa de la reclamada pel seu incompliment contractual, considerant insuficient, a més, la devolució de 45€ pel temps que va estar sense servei.

En data [REDACTED] amb motiu de la citació a l'audiència, la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors.

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, 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 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; 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.

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 pròpia part reclamada reconeix que no es va realitzar el canvi de domicili dels serveis de fixe/Internet, havent deixat al reclamant sense aquest servei des del mes [REDACTED] fins a finals del [REDACTED] que, donat l'incompliment de la reclamada, va decidir demanar la portabilitat a un altre operador. En aquest sentit, la part reclamada ha incomplert, entre d'altres preceptes, els drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, establerts a l'article 3 i següents del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig.

A més, la reclamada tampoc va donar una atenció eficaç a les reiterades sol·licituds d'informació de la reclamant, 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 en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa considerant-se 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.

Així, considerem correcta la regularització anunciada per la reclamada d'abonar al reclamant la quantitat de 45,50€, pels serveis pagats i dels que no va poder gaudir, però aquesta s'haurà de realitzar mitjançant ingrés o transferència en el número de compte bancari que designi el reclamant.

La part reclamant manifesta que la reclamada li va oferir, a la vista del temps transcorregut sense poder donar-li servei, alliberar-lo del compromís de permanència que tenia en una de les línies de telefonia mòbil, i la part reclamada no nega aquesta oferta comercial. A més, cal tenir en compte que el reclamant va demanar la portabilitat a un altre operador, no per caprici de rescindir el contracte amb la reclamada, sinó per la impossibilitat d'aquesta de poder donar compliment al servei contractat i, per tant, aquest òrgan arbitral considera que, atenent a la bona fe entre les parts que ha d'imperar en qualsevol relació contractual, la oferta s'ha de mantenir i per tant, no procedeix cap càrrec en concepte de penalització per incompliment de permanència.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvenició davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que

la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvenció.

En aquest cas, a la vista de l'estimació de la reclamació, s'ha de desestimar la reconvenció, sense perjudici que la part reclamant haurà ha de pagar la part que correspongui de la factura [REDACTED] un cop restats els conceptes de quota de telefonia fixe/Internet així com els 118,02€ per l'incompliment de permanència.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació en el sentit que:

- la part reclamada retornarà al reclamant la quantitat de 45,50€, efectuant l'ingrés, en un termini no superior als deu dies hàbils següents a la notificació del present laude, al compte bancari que aquest designi.
- la part reclamada modificarà la factura corresponent al mes [REDACTED], d'import total 155,95€) eliminant el càrrec en concepte de quota de telefonia fixe/Internet així com el càrrec de 118,02€ per incompliment de permanència.

DESESTIMAR la reconvenció, sense perjudici que el reclamant ha de pagar la part que correspongui de la factura [REDACTED] un cop restats els conceptes de quota de telefonia fixe/Internet així com els 118,02€ per l'incompliment de permanència.