

**Exp. 0400/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial per mitjà telefònic de la part reclamada, la qual ha vingut incomplint des de la primera factura, amb imports de facturació indeguts. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que ha realitzat tres abonats per imports de 20€, 43,73€ i 90,25€, per errors en l'aplicació de l'oferta comercial. 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 manifesta que va rebre una oferta comercial per mitjà telefònic de la part reclamada, la qual ha vingut incomplint des de la primera factura, amb imports de facturació indeguts, atès que va rebre una oferta d'una quota mensual de 39€, amb tots els serveis i impostos inclosos.

També manifesta que de forma incomprensible, la part reclamada va modificar de manera unilateral el compromís de permanència que s'havia ofert i acceptat només dos mesos abans, afegint que en cap moment va acceptar cap modificació de les condicions contractuals i que l'únic que sol·licitava era la devolució dels cobraments indeguts per incompliment de l'oferta comercial realitzada.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, còpia de correus electrònics, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], on s'hi manifesta que ha realitzat un abonament de 63,74€, previ recàlcul de les factures, per haver-se modificat l'oferta realitzada, còpia de rebut d'abonament de la part reclamada, per error en la facturació, per import de 43,73€, i sol·licita que la part reclamada aporti les gravacions de l'oferta comercial realitzada.

La part reclamant sol·licita de la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que la part reclamant va acceptar una promoció amb data [REDACTED] motiu pel qual els descomptes es van començar a aplicar a partir d'aquesta data.

També manifesta que ha realitzat tres abonats per imports de 20€, 43,73€ i 90,25€, minorant parcial i totalment factures, i havent realitzat una transferència a favor de la part

reclamant per import de 19,99€, abonaments que inclouen l'anul·lació dels tres càrrecs per devolució de rebut.

La part reclamada aporta còpia de factures.

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

## 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] hores, 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.

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'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.

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, 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 a la normativa sectorial aplicable, acreditar el compliment de l'oferta comercial realitzada, i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuales; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED] aportant còpia de factures rectificatives, però sense l'aportació de la gravació de veu de l'oferta comercial realitzada, origen de la present controvèrsia, i que queda acreditada mitjançant la facturació errònia realitzada, que s'ha corregit parcialment mitjançant tres abonats per imports de 20€, 43,73€ i 90,25€, minorant parcial i totalment factures, abonaments que inclouen l'anul·lació dels càrrecs per devolució de rebut; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret al reintegrament de la quantitat de 138,74€, així com

que la part reclamada no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Aquesta actuació de la part reclamada, 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 en comú una relació jurídica, i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, 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.

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 percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 138,74€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'òrgan arbitral perquè la part reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 138,74€ en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

**RECOLLIR** la pretensió de la part reclamant, en el sentit de deixar constància del seu descontentament amb l'atenció rebuda per part del Servei d'Atenció al Client de la part reclamada.

**REQUERIR** a 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.

**REQUERIR** a la part reclamada que en el termini de 10 dies des de la notificació del present laude atengui, mitjançant els seus serveis tècnic i logístics necessaris, la sol·licitud efectuada per la part reclamant, en el sentit que es verifiqui que la part reclamant no te cap línia activa amb la part reclamada.