

Exp. 0542/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va deixar de ser client de la part reclamada, havent liquidat totes les factures corresponents i havent sol·licitat la baixa de totes les línies i serveis, afegint que se li reclama un suposat deute, que considera inexistent. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que la facturació realitzada és correcta, afegint que els hi consta sol·licitada la portabilitat de la línia mòbil a un altre operador, però no respecte al serveis de línia fixa, motiu pel qual els serveis varen continuar actius. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 376,67€

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

FETS I AL-LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va deixar de ser client de la part reclamada, havent liquidat totes les factures corresponents, afegint que se li reclama un suposat deute, que considera inexistent.

També manifesta que va sol·licitar la baixa de totes les línies i serveis, afegint que un error de la part reclamada no pot suposar un benefici per la part reclamada, considerant que es tracta d'una estratègia de l'operadora per obstaculitzar els drets del consumidor i crear confusió amb la finalitat d'obtenir més beneficis.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de factures, on hi consten càrrecs per compromís de permanència i per devolució de rebuts, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], on s'hi manifesta que no tenen constància de la sol·licitud de cancel·lació dels serveis, afegint que estan suspesos per impagament, còpia d'oferta comercial, còpia de contracte sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que la facturació realitzada és correcta, afegint que els consta sol·licitada la portabilitat de la línia mòbil a un altre operador, però no respecte al serveis de línia fixa, motiu pel qual els serveis varen continuar actius.

També manifesta que la part reclamada va adquirir un terminal mòbil a cost zero, associat a un compromís de permanència, que es va incomplir al donar de baixa la línia mòbil, motiu pel qual el càrrec de permanència és correcte.

La part reclamada aporta còpia d'oferta comercial, còpia de contracte que no està signat per la part reclamant, còpia de factures.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 376,67€

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.

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 la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació al fet que la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED], manifesta que els consta sol·licitada la portabilitat de la línia mòbil a un altre operador, però no respecte al serveis de línia fixa, motiu pel qual els serveis varen continuar actius, fets negats per la part reclamant, havent manifestat que va sol·licitar la

baixa de totes les línies i serveis, afegint que un error de la part reclamada no pot suposar un benefici per la part reclamada, considerant que es tracta d'una estratègia de l'operadora per obstaculitzar els drets del consumidor i crear confusió amb la finalitat d'obtenir més beneficis; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagament amb la part reclamada, i desestimar la reconvençió formulada, així com que 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.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual 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 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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 alegacions 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 reconvençió 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.

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.