

Exp. 0456/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar un paquet de serveis telefònics en data [REDACTED] i que amb les bonificacions de l'oferta li van aplicar una quota íntegra de 30€ al mes durant 12 mesos de permanència per tres línies de mòbil i un telèfon fixe. Al mes d'octubre va rebre una factura superior, per passar de disposar de 8 Gb de dades en cada mòbil a dades il·limitades 5G, quedant-li la tarifa modificada, sent de 38,97 €. La part reclamant manifesta que li van augmentar el preu per incrementar un servei de connexió que no necessita, per no superar amb els seus consums habituals els 8 Gb d'ús. Formula la seva pretensió en que se li mantinguin les condicions i que s'aboni el cobrat de més. Adjunta el contracte, les factures i l'oferta comercial amb les condicions i descomptes, els missatges intercanviats i la gravació del contracte.

La part reclamada manifesta que es va modificar el preu de les tarifes, oferint més serveis amb una quota de 38,97 €/mes a partir del [REDACTED] i que la part reclamant va ser informada de la modificació de les condicions, amb una antelació superior a 30 dies, en el cos de la factura que se li va girar.

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

FETS I AL-LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva reclamació en el registre de la Junta Arbitral de Consum el [REDACTED]. Explica que va contractar un paquet de serveis telefònics en data [REDACTED] i que amb les bonificacions de l'oferta li van aplicar una quota íntegra de 30€/mes durant 12 mesos de permanència per tres línies de mòbil amb 8 Gb de dades de navegació i un telèfon fixe. Al mes d'octubre va rebre una factura superior, el servei passà de disposar de 8 Gb de dades en cada mòbil a dades il·limitades 5G, quedant-li la tarifa modificada en 38,97€.

La part reclamant manifesta que li van augmentar el preu per incrementar un servei de connexió que no necessita, per no superar els 8 Gb d'ús. Formula la seva pretensió en que li mantinguin les condicions i que li abonin el cobrat de més. Adjunta el contracte, les factures i l'oferta comercial amb les condicions i descomptes, els missatges intercanviats i la gravació del contracte.

La part reclamada en les seves al·legacions de data [REDACTED] manifesta que es va modificar el preu de les tarifes, oferint més serveis amb una quota de 38,97€/mes. La part

reclamant va ser informada de la modificació de les condicions a partir del [REDACTED] amb una antelació superior a 30 dies en el cos de la factura que se li va girar de data [REDACTED]. S'explica que disposà de 30 dies des de que es va comunicar la modificació de la tarifa per donar-se de baixa sense que s'apliqués el compromís de tarifa que tenia i que una vegada transcorregut aquest termini s'entén que s'ha acceptat la nova tarifa.

La part reclamant presenta un escrit en data [REDACTED] en el que explica que va contactar en quan li va arribar la factura de data [REDACTED] de facturació del període del [REDACTED] i que va explicar que no volia la tarifa de dades il·limitades i que li van dir que l'arreglarien el proper mes. La següent factura li va arribar d'igual forma i al comunicar amb la reclamada li van explicar que podia realitzar una migració a un altre operador, però que li aplicarien la penalització per la permanència sense complir. Afegeix que la tarifa de jocs també és errònia perquè qui utilitza la tarja SIM té una edat [REDACTED] i no té cap interès pels jocs. Figura a les actuacions la factura de data [REDACTED] d'import 44,31 € que inclou dos conceptes de tarifa plana de jocs, de dates [REDACTED] de 2€ cadascuna, 4 euros més IVA. Al desglossament dels consums, només figura una menció de data 20 € a les 17,08 hores, import 0€.

La part reclamada en les seves al·legacions de data [REDACTED] reitera l'anterior argumentació i que la quota va passar de 30€ a 38,97 € amb majors beneficis i que en l'avís anterior, disposà de més de 30 dies per donar-se de baixa sense penalització i que passar el termini es dona per acceptada la tarifa, en aplicació de l'article 9.3 de la Carta de Drets dels Usuaris dels Serveis de Comunicacions Electròniques i les condicions generals del contracte del client. S'indica que la tarifa plana de joc amb accés il·limitat al catàleg de jocs, que figura en la factura de [REDACTED] es va activar en data [REDACTED] i es va realitzar una restricció de la mateixa el [REDACTED] a petició de l'interessat, que és un sistema automàtic que detecta els consums de la numeració i que aquests consums s'han comprovat i que són correctes. S'adjunten les factures emeses.

En data [REDACTED] es va emetre diligència de finalització de les actuacions de mediació sense acord satisfactori entre les parts.

En data [REDACTED] es van dictar les resolucions que van deixar sense efecte les designacions anteriors amb designació del nou òrgan arbitral unipersonal.

L'anterior resolució va estar notificada a les parts, que van confirmar la seva recepció en data [REDACTED] la part reclamant i el [REDACTED] per la part reclamada.

La part reclamada presenta escrit d'al·legacions en data [REDACTED] reiterant les anteriors manifestacions.

La part reclamant presenta un escrit en data [REDACTED] en el que conclou que el [REDACTED] li van comunicar la modificació de la tarifa a 38,97€/ mes i que disposava d'un mes

per donar-se de baixa sense penalització. Va comunicar que si no li mantenien les condicions del contracte es donava de baixa i l'operadora li va dir que li arreglarien i que es mantindria el contracte. Al mes següent, al desembre va pagar el rebut amb l'increment, no li van respectar el que li van dir. Quan va tornar a reclamar li diuen que ha passat el mes i que si es donava de baixa es penalitzaria per l'incompliment de la permanència. A continuació conclou, que segons la contractació, el pagament des de [REDACTED] seria de 360 € (30 € durant 12 mesos). Que l'import facturat durant aquest període va ser de 575,05€. Va tornar el rebut de [REDACTED] d'import 101,62 €, que va rebre aquesta factura de 101,62 € i que després de parlar amb la reclamada li van enviar la nova factura de [REDACTED] rectificada per import 0€. Adjunta les factures de [REDACTED] 101,62€ i la de [REDACTED] d'import 0, on s'indica que el saldo pendent de factures anteriors és de 51,62 €. A continuació detalla l'import de les factures: [REDACTED] per 24, 61 €; [REDACTED] de 30 € cadascuna; [REDACTED] de 38,97 € cadascuna i [REDACTED] per 44,31 € i [REDACTED] de 43,81 €.

En escrit del [REDACTED] la part reclamant manifesta que des de [REDACTED] ja no és client de la companyia reclamada.

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 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.

II. 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.

III. 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.

IV. 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 ha resultat provat per ambdues parts la realització d'una oferta el [REDACTED] amb formalització posterior de la contractació i un preu bonificat pel paquet de serveis, d'import de 30€/mes, amb una permanència de 12 mesos, amb el reconeixement de forma expressa per la part reclamada, no sent un fet controvertit.

Aquest preu va ser modificat en data [REDACTED] per una quota de 38,97€ al mes, havent-se realitzat un preavís en la factura del [REDACTED] per a donar-se de baixa en el termini d'un mes sense aplicació de la penalització pel compromís de permanència.

La part reclamant va contractar uns serveis telefònics amb una tarifa bonificada amb exigència de permanència durant 12 mesos que incloïa una disponibilitat de dades de navegació, que manifesta que és més que suficient pels seus consums habituals.

La part reclamada, que també era vinculada en les seves obligacions durant aquests dotze mesos de compromís, al cap de cinc mesos de la formalització del contracte va girar a la reclamant en el contingut de la factura mensual el preavís d'increment de la quota a 38,97€/mes amb increment de les dades a il·limitades 5 G.

La part reclamant considera que la prestació de dades il·limitades que li ofereix la reclamada és un servei superflu per les seves necessitats, sent més que suficients els 8 Gb de que disposa en el seu paquet de serveis contractat.

La part reclamada intenta resoldre el contracte amb comunicacions amb l'operadora sense obtenir la resolució del contracte i ha de continuar com a client per evitar la pressió de la penalització per incompliment de la permanència fins a [REDACTED] en què va poder migrar a una altra companyia.

La part reclamant ha continuat gaudint del servei de telefonia amb l'ampliació del servei de dades il·limitades 5G de mòbil i amb l'increment del preu de la tarifa en 8,97 € al mes fins a que va finir el període del compromís de permanència en que va poder migrar a una altra operadora sense fer front a la penalització. En la finalització de la permanència la part reclamada va emetre la factura que rectificà i anul·là la factura del [REDACTED] de 101,62€, que la part reclamant va prèviament retornar sense realitzar el seu pagament.

En relació a la tarifa de jocs la part reclamant va al·legar que era errònia perquè qui utilitza la tarja SIM té una edat de [REDACTED] i no té cap interès pels jocs. Figura a les actuacions la factura de data [REDACTED] d'import 44,31€ que inclou dos conceptes de tarifa plana de jocs, de dates [REDACTED] de 2€ cadascuna, 4 euros més IVA. Al desglossament dels consums, només figura una menció de data 20€ a les 17,08 hores, import 0€. Tot l'anterior, i atesos el caràcter mínim de la quantia i la manca de justificació d'ús apunta a un possible error o manca de voluntat en l'activació del servei.

Ateses les condicions d'aquesta relació contractual de serveis de telefonia i el seu caràcter bilateral, la relació sinal·lagmàtica entre les parts vincula a ambdues amb l'exigència del compliment de les seves obligacions íntegres i recíproques, no es per tant possible deixar aquest deures ni les novacions contractuals a l'arbitri d'una d'elles. L'anterior, a tenor del que estableixen els articles 1.256 i 1.124 del Codi civil en relació a la validesa i compliment del contracte i la facultat de la seva resolució.

Per l'anterior, considera aquest Òrgan arbitral que cal estimar en part la reclamació, en el sentit de declarar que no s'ha aplicat una bona pràctica de garantia del compliment del contingut íntegre del contracte. Atenent a que l'interessat a continuant gaudint del servei millorat de dades correspon abonar a l'interessat l'increment de la tarifa que no va consentir i superior a la que tenia contractada de 30€ i l'activació de joc. La quantia que formula la part reclamant com a pretensió, de 473,43 €, no pot ser estimada en la seva totalitat, per no justificar la diferència de l'increment de quota. A contrari, abonar el contingut íntegre de totes les quotes del període dels 12 mesos de permanència donaria lloc a enriquiment injust, per haver-se disposat de la prestació de serveis amb millors condicions tècniques per la part reclamant.

No s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, que aprovà la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, que en el seu article 9.3 refereix la "resolució anticipada del contracte sense cap penalització", que s'ha cohonestar amb l'article 1.255 del Codi civil i els principis generals de la contractació, per posar en relació els pactes del contracte amb el reglament que regula els drets de l'usuari.

Així, si bé la part reclamada va enviar avís de les modificacions del contracte, es van modificar els elements essencials de l'oferta comercial i del contracte quan només havien transcorregut cinc mesos. S'ha de prendre en consideració que les relacions contractuals de consum s'han d'integrar a més del reglament citat de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques amb el principi de bona fe objectiva i els principis informadors en que es fonamenta el dret de consum, conforme amb la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

L'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 com s'ha ressenyat 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 PARCIALMENT la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada per tots els conceptes de l'import de 93,82 €

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de cinc dies des de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.

La part reclamada notificarà a la part reclamada que es troba al corrent de pagaments.

La part reclamada donarà de baixa dels fixers d'incompliment d'obligacions dineràries la part reclamant, en cas de que aquesta hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

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.