

Exp. 0474/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant manifesta que va sol·licitar un pressupost d'una línia telefònica i que, posteriorment, li van donar d'alta i cobrar aquesta línia que ell no va contractar. Posteriorment va reclamar en la botiga per la formalització d'aquesta alta de línia sense el seu consentiment i en l'establiment es van quedar amb el terminal mòbil i li van dir que li tramitaven la baixa de la nova línia telefònica que no havia contractat. Afegeix que va aconseguir fer efectiva la baixa i que li van continuar cobrant en el seu compte. Es queixa de la manca d'atenció comercial i el patiment sofert per les reclamacions. Concreta la seva pretensió en obtenir la baixa definitiva de la nova línia, la devolució del facturat per aquest concepte i la compensació per totes les molèsties i la manca de respecte que va tenir. Quantifica la seva pretensió en 250 euros.

La part reclamada manifesta que es va realitzar un abonament per l'import de 142,54 €, que corresponia al re-càlcul de les factures, per les quotes de la línia que no va ser sol·licitada pel reclamant i que no està activa, no facturant-se per ella. Afegeix, en relació al terminal, que no s'ha facturat en cap moment per ell i que no correspon realitzar el seu abonament.

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 el [REDACTED] en el registre de la Junta Arbitral de Consum. Explicà que va sol·licitar un pressupost d'una línia telefònica i que, posteriorment, li van donar d'alta i cobrar la línia no contractada.

Va procedir a reclamar aquesta alta de línia en la botiga, es van quedar amb el terminal mòbil i li van dir que li tramitaven la baixa de la nova línia telefònica. Afegeix que va aconseguir fer efectiva la baixa i que posteriorment li van continuar cobrant en el compte que tenia domiciliat. Es queixa de la manca d'atenció comercial i el patiment que li van generar les reclamacions. Concreta la seva pretensió en obtenir la baixa definitiva de la nova línia i la devolució del facturat per aquest concepte i pel patiment de les molèsties

La part reclamant adjunta l'escrit de la reclamada, de data [REDACTED] en el que se li requereix que presenti l'escrit de desistiment formalitzat per la botiga en el que s'indiqui que no va recollir el terminal i que no va donar d'alta la línia amb data segell i signatura.

Adjunta la factura de data [REDACTED] per import de 49,71€ en la que apareixen les dues línies de telèfon; la factura de data [REDACTED], amb dues línies i d'import 42,48€; la factura de data [REDACTED] de import 44,93€; la factura de [REDACTED] d'import 68,09€; la factura del [REDACTED] de 59,76€. També adjunta el pressupost de l'oferta de data [REDACTED] que inclou un terminal de mòbil. Aporta el resum de compra de data [REDACTED] per import de 21,98 €/mes sense signatura del client juntament amb còpia del formulari de contracte de data [REDACTED] també sense signatura de la part reclamant i sense data.

La part reclamada en el seu escrit de data [REDACTED] manifesta que es va realitzar un abonament per l'import de 142,54 €, que correspon al re-càlcul de les factures des [REDACTED] [REDACTED] per les quotes de la línia que no va ser sol·licitada pel reclamant i que no està activa, no facturant-se per ella des de [REDACTED]. En relació al terminal no s'ha facturat en cap moment i no correspon realitzar l'abonament.

La part reclamada en la seva carta de data [REDACTED] manifesta que l'activació del número de línia [REDACTED] es va realitzar en un punt de venda de la companyia i que aquesta numeració va deixar de facturar-se el [REDACTED] amb l'abonament de 142,54€, que correspon a les quotes facturades entre el [REDACTED] i que aquesta quantia li serà transferida.

La part reclamant en l'escrit presentat [REDACTED] manifestà que li van ingressar el dipòsit de 142 €, mancant una part que li han continuat cobrant i adjunta dades de [REDACTED] de la consulta en línia de facturació: 49,71€ a [REDACTED]; 86,75€ a [REDACTED] 39,60€ a [REDACTED] i 37,99€ a [REDACTED].

La part reclamant va passar a tenir un contracte de prepagament en data [REDACTED] sense cost ni tarifa a aplicar.

La part reclamada en el seu escrit de data [REDACTED] manifesta que el pagament del servei no reconegut de prepagament està inclòs en la factura del [REDACTED] inclòs en l'import de 142,54€ de l'abonament del [REDACTED]. S'afegeix que el descompte per línies addicionals s'aplicava mentre va estar actiu en la nova línia d'alta. S'adjunta el detall de la factura [REDACTED] de data [REDACTED], que rectifica les factures des de la del [REDACTED] al [REDACTED], amb un total d'abonament de 142,54€.

La part reclamada en la seva carta de [REDACTED] detalla que el reclamant va passar a tenir un contracte de prepagament en data [REDACTED] sense cost ni tarifa a aplicar i que l'abonament de 142,54€ es va realitzar e [REDACTED] i va ser ingressat el [REDACTED].

Examinades les actuacions, consten les factures emeses des de el [REDACTED].

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] la part reclamada.

La part reclamada presenta escrit d'al·legacions en data [REDACTED] en el que manifesta que la part reclamant en el càrrec per canvi de servei a prepagament, en la factura de [REDACTED] està inclòs en l'abonament de 142,54 €, del [REDACTED] i que el descompte per línies addicionals és automàtic i s'aplicava al tenir més d'una línia i que així es va aplicar mentre hi havia dues línies. Es conclou que al donar de baixa el servei per canviament a prepagament i tenir només una línia el descompte no n'és d'aplicació.

La part reclamant en el seu escrit de [REDACTED] contradiu les anteriors al·legacions de la part reclamada, al·lega que el descompte es deu aplicar en la única línia de que disposava, que era una oferta bonificada de tarifa d'un any, de promoció d'estiu i que no apareix justificat en les factures que mostra la 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, es fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i es 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, la part reclamada aporta com a prova documental escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la formalització de la contractació per la reclamant de la contractació d'un terminal mòbil ni de l'addició d'una línia telefònica. Fins i tot, la part reclamada, en un primer moment, en l'escrit de data [REDACTED] [REDACTED] fa recaure sobre la part reclamant la pressió de "que porti escrit de desistiment de la botiga en la que s'indiqui que no va recollir el terminal i de que no es va donar d'alta la línia, amb data segell i signatura", enlloc de ser la pròpia esfera empresarial de la reclamada la que mitjançant els seus serveis i la seva estructura organitzativa comprovi aquesta informació, requerint-la directament a l'establiment, sense incrementar la càrrega emocional de l'usuari per obtenir aquesta prova de la comercialitzadora. A l'anterior pelegrinatge de reclamacions es refereix el reclamant amb demanar com a pretensió "l'atenció per totes les molèsties i la falta de respecte", i cita "i truques i ningú et fa cas", que s'ha de considerar com a danys morals.

De l'anterior, les molèsties que peticona el reclamant pel pelegrinatge que es succeeix justifiquen el reconeixement de danys morals, sent que la reparació dels danys morals no repara la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000) i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva. En aquest expedient les circumstàncies han evidenciat amb suficiència la pressió en les reclamacions per aquesta controvèrsia,

Així, posteriorment, en els posteriors escrits, la part reclamada sí que manifesta i reconeix que el reclamant no va sol·licitar l'alta de la línia, així en les al·legacions del [REDACTED] manifestant que la línia no està activa i que no es factura des de [REDACTED] i que a més no s'ha facturat mai el terminal no contractat en possessió de la botiga.

La part reclamada abona a la part reclamant l'import de 142€ i manifesta que es va fer el canvi a prepagament el [REDACTED] incloses les compensacions en l'abonament. Afegeix que el descompte per línies addicionals s'aplicava mentre hi era activa la línia nova i que al tornar a prepagament no procedeix el descompte.

La part reclamant contradiu en els seus escrits de data [REDACTED] l'anterior i al·lega que no s'han abonat les quotes, que s'han continuant cobrant i que no ha gaudit del descompte del seu contracte formalitzat, de l'única línia que tenia contractada, que era una quota obtinguda en una tarifa promocional d'estiu, amb bonificació durant un any.

Es pren en consideració que correspon a la part reclamada, atenent al principi de la càrrega de la prova i la facilitat probatòria, acreditar les seves manifestacions. De l'aportació de les justificacions per la reclamada resulta que no ha estat suficientment acreditada amb una bona pràctica de qualitat de la facturació la bonificació en el període de 12 mesos des de el contracte anterior de la línia [REDACTED] i dels càrrecs posteriors al [REDACTED] que es va canviar a prepagament .

Per l'anterior, considera aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que no s'ha aplicat una bona pràctica i qualitat de la facturació que detalli de manera clara les conseqüències d'un contracte d'una nova línia no existent. Per això, no s'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, 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. S'ha de considerar 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 l'import de 500€, que es quantifica prudencialment i que entén aquest òrgan arbitral comprèn tots els conceptes, inclòs el dany moral.

La part reclamada ingressarà en el compte de la part reclamant aquesta quantitat de 500€.

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.

Es té per efectuat l'anterior abonament a la part reclamant que figura en les actuacions.

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

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

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat de la qual no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.

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.