

**Exp. 0647/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que en cap moment ha sol·licitat, contractat ni ha donat el seu consentiment a l'alta del servei de retrucada, afegint que aquest no apareix en el contracte que té amb la part reclamada. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts pel concepte objecte de controvèrsia i per tots els anys que ha estat en vigor. La part reclamada manifesta que han constatat en les factures que el servei objecte de controvèrsia no està inclòs, motiu pel qual no procedeix la devolució dels imports que es sol·licita. 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 en cap moment ha sol·licitat, contractat ni ha donat el seu consentiment a l'alta del servei de retrucada, afegint que aquest no apareix en el contracte que té amb la part reclamada.

També efectua explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, el mal tracte rebut i la desconsideració a la seva pretensió de que li sigui lliurada una còpia del contracte que té vigent amb l'operadora reclamada, fet que considera un abús i una actuació de mala fe de la part reclamada, afegint que després de més de 25 anys com a client (primer mitjançant l'operadora absorbida per la part reclamada) és una falta total de professionalitat que una persona que representa a la part reclamada, li manifesti que sol·liciti la portabilitat a un altre operador.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts pel concepte objecte de controvèrsia i per tots els anys que ha estat en vigor.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions, de data [REDACTED] manifesta que han constatat en les factures que el servei objecte de controvèrsia no està inclòs, motiu pel qual no procedeix la devolució dels imports que es sol·licita.

També efectua explicació detallada de la finalitat del servei objecte de controvèrsia, el seu funcionament i la manera d'actuació que es requereix, per evitar que es generin càrrecs per aquest concepte.

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], 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 convenientes 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'altas, 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 la adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuales pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el seu escrit de data de data [REDACTED] en el qual manifesta que han constatat en les factures que el servei objecte de controvèrsia no està inclòs, motiu pel qual no procedeix la devolució dels imports que es sol·licita, si bé a les factures prèvies, i que són objecte de les presents actuacions arbitrals, queda acreditat aquest càrrec, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant i l'explicació detallada que efectua de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, el mal tracte

rebut i la desconsideració a la seva pretensió de que li sigui lliurada una còpia del contracte que té vigent amb l'operadora reclamada, fet que considera un abús i una actuació de mala fe de la part reclamada, afegint que després de més de 25 anys com a client (primer mitjançant l'operadora absorbida per la part reclamada) és una falta total de professionalitat que una persona que representa a la part reclamada, li manifesti que sol·liciti la portabilitat a un altre operador.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li es requereix a la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar com a cobraments indeguts la quantitat de 597,60€, així com que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

En les presents actuacions arbitral, la part reclamada no aporta còpia de cap contracte escrit ni cap gravació de veu, 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 contractuals.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint els 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.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden els consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

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 597,60€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la mencionada de 597,60€ en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

**ESTABLIR** que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat, sense que a partir de la data d'aquest laude, es pugui aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

**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.

La part reclamada lliurarà còpia del contracte vigent a la part reclamant en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.