

Exp. 0663/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial amb una quota anual per tots els serveis i línies de 40,99€, afegint que se li va realitzar un increment de quotes dins del termini de l'oferta comercial rebuda i que ha tingut una defectuosa connexió del wifi. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, una indemnització i el cost d'unes possibles penalitzacions per incompliment del compromís de permanència. La part reclamada manifesta que de conformitat a l'article 9 del Reial Decret 899/209, de 22 de maig, permet a la part reclamada realitzar modificacions en els seus contractes, afegint que respecte a les incidències tècniques no tenen constància al seu servei d'assistència tècnica, llevat d'una incidència per dificultats per accedir a serveis determinats mitjançant un portàtil, que es va solucionar en el mateix moment de la seva comunicació i sense que en constin reportades mes incidències amb posterioritat. 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 amb una quota anual per tots els serveis i línies de 40,99€, efectuant explicació detallada dels serveis i línies objecte de l'oferta rebuda, així com que les múltiples trucades realitzades a la part reclamada es poden visualitzar a les factures aportades que consten a les actuacions arbitral i que la gravació de veu aportada no es pot escoltar.

També efectua explicació detallada de les incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de part reclamada, arrel d'una comunicació d'increment de tarifes, i la manca de resposta sobre el fet que no es podia realitzar un increment de la quota, quan s'estava dins del compliment d'un termini d'oferta comercial, així com de la defectuosa connexió del wifi, tot i les múltiples trucades telefòniques realitzades al servei tècnic de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia d'oferta comercial, còpia de correus electrònics, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], així com sol·licita que la part reclamada aportí còpia dels contractes i de les gravacions de veu de les ofertes comercials realitzades.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, una indemnització i el cost d'unes possibles penalitzacions per incompliment del compromís de permanència

La part reclamada manifesta que de conformitat a l'article 9 del Reial Decret 899/209, de 22 de maig, permet a la part reclamada realitzar modificacions en els seus contractes, havent d'informar amb una antelació mínima d'un mes, afegint que aquest text legal preveu el dret del client a donar-se de baixa sense despeses de cancel·lació si no està d'acord amb les modificacions comunicades.

També manifesta que la part reclamant va disposar de 30 dies des de que va rebre la comunicació que es va realitzar a la factura de data [REDACTED], així com via correu electrònic en data [REDACTED], amb les modificacions de les tarifes, afegint que respecte a les incidències tècniques no tenen constància al seu servei d'assistència tècnica, així com que per una incidència puntual en la gravació de veu que s'adjunta, aquesta comença en el minut 10:50.

La part reclamada manifesta que tenen constància d'una incidència de data [REDACTED] per dificultats a accedir a serveis determinats mitjançant un portàtil, que es va solucionar en el mateix moment de la seva comunicació i sense que en constin reportades més incidències amb posterioritat.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de gravació de veu.

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. 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.

III. 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 que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. 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.

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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix 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 i contradiccions dels escrits de la part reclamada, i les manifestacions que s'hi contenen, però sense que efectuï cap al·legació de les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que la modificació contractual realitzada, al empara de l'article 9 del Reial Decret 899/209, de 22 de maig, es va realitzar dins d'un termini d'oferta comercial vigent.

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, així com tramitant les reclamacions i queixes dels consumidors, en major mesura si es tracta de pagaments acreditats, ates la manca de pretensió econòmica de la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de considerar que la part reclamant està al corrent de pagament i té dret al reintegrament de 292,31€, en concepte de cobraments indeguts; 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.

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 contractuales i de la bona fe de les relacions contractuales, 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:

RESOLUCIÓ 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 292,31€.

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 292,31€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.

DESESTIMAR les altres peticions de la part reclamada, així com la petició de danys i perjudicis, per no constar acreditats ni fonamentats.

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.