

Exp. 0756/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta telefònica que va acceptar, afegint que sobre el mes de [REDACTED] va sol·licitar el canvi de titularitat d'una de les línies, havent-se posat en contacte amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, on se la va informar que no tindria cap càrrec en concepte de penalització. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que després de revisar la contractació realitzada, han realitzat un abonament per import de 598,84€ que ha utilitzat per anular el deute pendent, afegint que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada. La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que el mes de [REDACTED] va rebre una oferta telefònica que va acceptar, afegint que sobre el mes de [REDACTED] va sol·licitar el canvi de titularitat d'una de les línies, havent-se posat en contacte amb el servei d'atenció al client de la part reclamada, on se la va informar que no tindria cap càrrec en concepte de penalització.

La part reclamant aporta còpia de càrrecs per domiciliació bancària, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] on s'hi manifesta que es va realitzar una portabilitat, i no un canvi de titular, motiu pel qual es va procedir al càrrec per incompliment del compromís de permanència.

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

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED], manifesta que han verificat que el càrrec de la factura de data [REDACTED] i que va ser degut a la baixa dels serveis i no al canvi de titularitat.

També manifesta, que no obstant, i després de revisar la contractació realitzada el mes de [REDACTED] han realitzat un abonament per import de 598,84€.

La part reclamada manifesta que ha utilitzat aquest abonament per anul·lar el deute pendent de la part reclamant, motiu pel qual la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada.

La part reclamada aporta còpia del contracte sense estar signat per la part reclamant, còpia de factures.

La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions.

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, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED] manifesta que després de revisar la contractació realitzada per la part reclamant, han realitzat un abonament per import de 598,84€ que ha utilitzat per anul·lar el deute pendent de la part reclamant. També manifesta que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, que estableix que si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-se; considerant aquest Òrgan arbitral que no aprecia cap motiu per oposar-se a l'acord, i estimant la reclamació; en el sentit declarar que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada.

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 que es declari que està al corrent de pagaments.

Es tenen per realitzats els abonaments.

DESESTIMAR la reconvenció inicialment 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'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.