

**Exp. 0757/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va consultar prèviament a sol·licitar la portabilitat a un altre operador, si tenia penalització de permanència, havent estat informada que no en tenia, motiu pel qual va portar a terme la portabilitat. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que el compromís de permanència aplicat és correcte i està justificat amb el contracte. 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 consultar prèviament a sol·licitar la portabilitat a un altre operador, si tenia penalització de permanència, havent estat informada que no en tenia, motiu pel qual va portar a terme la portabilitat.

La part reclamada manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que no entén com, si tenia algun tipus de permanència vigent, va estar mal informada i que aquesta no figurés en la pagina d'informació que la part reclamada posa a disposició dels seus clients per poder fer aquest tipus de consultes.

La part reclamada aporta còpia de resum de compra, còpia de factura i còpia de carta de la part reclamada de data [REDACTED],

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED], manifesta que el compromís de permanència aplicat a la factura de data [REDACTED], és correcte i està justificat amb el contracte, afegint que acompanya amb còpia del mateix.

També manifesta que el compromís de permanència de 12 mesos no estava vinculat a la adquisició d'un terminal, sinó al descompte de fidelització de la mateixa duració; així al sol·licitar la baixa dels serveis abans d'haver finalitzat el termini de permanència, es va aplicar el càrrec de penalització, sent l'import proporcional al volum del descompte gaudit.

La part reclamada manifesta que la part reclamant està al corrent de pagament.

La part reclamada aporta còpia de resum de compra i còpia de factura. També manifesta en seu escrit de conclusions, que aporta còpia del contracte, sense aportar-lo.

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'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.

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 que la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, s'ha d'ajustat als principis de veracitat i subjectivitat, sense contenir informació que pugui induir a confusió al consumidor i que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, així com les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que el compromís de permanència aplicat a la factura de data [REDACTED] és correcte i està justificat amb el contracte, afegint que acompanya amb còpia del mateix, sense que això sigui cert; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret al reintegrament dels cobraments indeguts i per import de 251,68€, en concepte de segona càrrega indeguda i per error en els sistemes de 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:

## 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 251,68€.

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 251,68€ en el termini màxim dels 10 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.