

Exp. 0060/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que es va donar de baixa dels serveis amb la part reclamada per la mala qualitat del servei ofert, afegint que la facturació emesa no es correspon a l'oferta comercial rebuda, on no va ser informat de la suposada penalització que li pretén cobrar la part reclamada. La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda. La part reclamada manifesta que en referència a la permanència facturada, aquesta està relacionada amb l'oferta comercial realitzada en el mes de [REDACTED], amb un descompte de 15€ i amb una permanència d'igual període de temps. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvenició per import de 168,90€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que es va donar de baixa dels serveis amb la part reclamada per la mala qualitat del servei ofert, afegint que la facturació emesa no es correspon a l'oferta comercial rebuda, on no va ser informat de la suposada penalització que li pretén cobrar la part reclamada.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que tots els intents de posar-se en contacte amb els serveis d'atenció al client de la part reclamada resulten infructuosos, atès que només li dona resposta un missatge gravat on se li manifesta que té un deute pendent.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de correus electrònics, còpia de factures, còpia d'oferta comercial, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] i còpia d'extracte bancari dels càrrecs de les factures de la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda.

La part reclamada manifesta que en referència a la permanència facturada, aquesta està relacionada amb l'oferta comercial realitzada en el mes de [REDACTED], amb un descompte de 15€ i amb una permanència d'igual període de temps, el qual la part reclamant no va complir al donar-se de baixa en data [REDACTED].

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia del contracte.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 168,90€.

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, 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 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 què 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 de 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 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 consta acreditat que la part reclamant, mitjançant els serveis d'atenció al client de la part reclamada, va sol·licitar la gravació de veu de l'oferta comercial realitzada, atès que el contracte escrit aportat no està signat per la part reclamant, i sense que la seva petició hagi estat atesa; si bé, la part reclamada ha procedit a carregar-li en factura una despesa indeguda en concepte de penalització per incompliment del termini de permanència, fet que la part reclamant manifesta que mai va acceptar, ni de forma verbal ni escrita, fet que cal posar en relació a les condicions no acreditades de l'oferta comercial realitzada, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació de la part reclamant i estimar parcialment la reconvenició formulada per la part reclamada, per un import total i per tots els conceptes de 29€, de conformitat a les condicions contractuals pactades i de conformitat a la pretensió de la part reclamant.

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.

ESTIMAR parcialment la reconvenció formulada reconeixent el dret de la part reclamada a que li sigui abonat per la part reclamant, i per tots els conceptes que se'n deriven de les presents actuacions arbitrals, la quantia de 29€.

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.