

Exp. 0793/21

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant sol·licita que s'anul·li el contracte al seu nom, atès que el titular de les línies és un tercer, afegint que sol·licita que es mantingui amb aquesta tercera persona, aliena a les presents actuacions arbitral, la quota pactada i amb efectes retroactius. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts i que s'anul·li qualsevol contracte al seu nom amb la part reclamada. La part reclamada manifesta que amb l'ànim de resoldre la situació exposada per la part reclamant han realitzat un reintegrament efectuant-se les anul·lacions sol·licitades. La part reclamada sol·licita que s'arxivin 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 s'anul·li el contracte al seu nom, atès que el titular de les línies és un tercer, afegint que sol·licita que es mantingui amb aquesta tercera persona, aliena a les presents actuacions arbitral, la quota pactada i amb efectes retroactius.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que en el domicili de la prestació dels serveis de telecomunicacions només hi ha d'haver un contracte, a nom d'aquesta altra persona, així com que ha rebut trucades telefòniques d'una empresa de cobraments de deutes, on se li manifesta que té un deute de 45€ amb la part reclamada, fet que manifesta que no és cert.

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 i que s'anul·li qualsevol contracte al seu nom amb la part reclamada.

La part reclamada manifesta que amb l'ànim de resoldre la situació exposada per la part reclamant, han realitzat un reintegrament de 177,14€ a favor de la part reclamant, efectuant-se les anul·lacions sol·licitades considerant satisfeta la pretensió de la part reclamant.

També manifesta que una part d'aquest import ha compensat el deute existent de la part reclamant i una altra part s'ha ingressat en el seu compte bancari, per import de 79,84€.

La part reclamada sol·licita que s'arxivin les actuacions.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED], i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED], i amb l'absència de la part reclamant.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamada manifesta que es ratifica en les seves al·legacions i pretensions, afegint que es va produir un error material en la seva carta de data [REDACTED] atès que l'import reintegrat en compte bancari va ser de 77,14 €, únic import abonat per la part reclamant.

També manifesta que en aquesta reclamació es produeixen diferents errors per ambdues parts, atès que la promoció s'aplica sobre la línia de l'altra persona, essent aquesta la pretensió, aplicar la promoció a una altra persona, afegint que es varen succeir altes i baixes de línies.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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; complementaritat 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, a l'acte de l'audiència, la part reclamada manifesta que es va produir un error material en la seva carta de data [REDACTED], atès que l'import reintegrat en compte bancari va ser de 77,14 €, únic import abonat per la part reclamant.

També manifesta que en aquesta reclamació es produeixen diferents errors per ambdues parts, ates que la promoció s'aplica sobre la línia de l'altra persona, essent aquesta la pretensió, aplicar la promoció a una altra persona, afegint que es varen succeir altes i baixes de línies, així com que la part reclamant no té cap línia activa amb l'operadora reclamada.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany, i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la reclamació de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions; considerant aquest Òrgan arbitral, que procedeix estimar la reclamació en el sentit de considerar que ha estat reintegrats els cobraments indeguts i la part reclamant no té cap contracte vigent ni deute pendent amb la part reclamada.

L'Òrgan arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com les manifestacions realitzades en l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, 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 de 79,84€; llevat que la part reclamada acrediti haver realitzat aquesta transferència amb data anterior al present laude.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

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.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que no es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018.