

**Exp. 0149/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebre una oferta comercial avantatjosa, però que la part reclamada no va complir en els termes realitzats. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que ha realitzat un abonament per import de 3,57€, atès que una línia mòbil es va donar de baixa amb data [REDACTED]. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvenció per import de 89,36€.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que va sol·licitar una portabilitat dels serveis de telefonia a la part reclamada, atès que va rebre una oferta comercial avantatjosa, però que aquesta no la va complir en els termes realitzats, atès que només es va aplicar per dos anys, tornant a sol·licitar la portabilitat a una altra operadora.

També manifesta que la part reclamada li està reclamant una quantitat que no reconeix com a deguda, atès que ha realitzats pagaments per imports superiors a la quota mensual que va ser objecte de l'oferta comercial rebuda un cop iniciada una segona portabilitat després dels dos anys de la suposada vigència de l'oferta comercial inicial.

La part reclamant aporta còpia de contracte, còpia de factures, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] i còpia de rebuts per càrrec en compte bancari.

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

La part reclamada manifesta que en referència a l'oferta d'una quota per període indefinit, la part reclamant amb data [REDACTED] va sol·licitar un canvi de paquet de serveis i dues línies mòbils.

També manifesta que ha realitzat un abonament per import de 3,57€, atès que una línia mòbil es va donar de baixa amb data [REDACTED], abonament que ha estat utilitzat per cancel·lar la factura de data [REDACTED].

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

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 89,36€.

## 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; 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 alegacions 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 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 l'adequació i regularitat de la mateixa, a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, on manifesta que ha realitzat un abonament per import de 3,57€, atès que una línia mòbil es va donar de baixa amb data [REDACTED] abonament que ha estat utilitzat per cancel·lar la factura de data [REDACTED], i que cal posar en relació al fet que la part reclamant manifesta que la part reclamada no va complir l'oferta comercial realitzada, així com que no reconeix cap deute, atès que ha realitzat pagaments per imports superiors a la quota mensual que va ser objecte de l'oferta comercial rebuda un cop iniciada una segona portabilitat després dels dos anys de la suposada vigència de l'oferta comercial

inicial; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament; i desestimar la reconvençió formulada, així com que la part reclamada no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor –article 812 LEC, de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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 contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, 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 que es declari que està al corrent de pagaments, de totes les línies, serveis i comptes client de la part reclamant amb la part reclamada.

**DESESTIMAR** la reconvençió 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, 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.

**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.

**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.