

Exp. 0202/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada, afegint que va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència. La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat amb l'oferta comercial rebuda i que es deixi sense efecte qualsevol termini de permanència. La part reclamada que va realitzar un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta fins a la finalització de la mateixa. 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 tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada amb una quota mensual tot inclòs de 93€, afegint que el mes de [REDACTED] va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que la part reclamada ha estat facturant per sobre de l'import mensual de l'oferta comercial realitzada, i efectuant explicació detallada de les múltiples incidències iniciades amb el servei d'atenció al client de la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factures, còpia de rebuts mitjançant càrrec en compte bancari i còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]

La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda i que es deixi sense efecte qualsevol termini de permanència.

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED] manifesta que en relació a la sol·licitud d'anul·lació de la permanència associada al descompte ofert i que va finalitzar el dia [REDACTED] que aquest no va ser anul·lat amb anterioritat atès que amb data [REDACTED] es va realitzar un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta, del [REDACTED] i fins a la finalització de la mateixa.

També manifesta que l'import abonat incloïa el recàlcul a futur de les factures pendents d'ésser emeses en el moment de la seva realització i fins el compliment dels 12 mesos per al termini que va ser realitzada, afegint que aquest import va ser ingressat en el compte bancari de la part reclamant amb data [REDACTED]

La part reclamada aporta còpia de factura rectificativa.

La part reclamada sol·licita que s'arxivin 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. 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 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 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 i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, 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 contractuales pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada en el sentit que ha realitzat un abonament de 330,12€, ajustant les factures emeses des de la data de la realització de l'oferta, del [REDACTED] i fins

a la finalització de la mateixa, si bé la part reclamant manifesta que tenia un contracte de serveis de telefonia amb la part reclamada amb una quota mensual tot inclòs de 93€, afegint que va rebre una trucada del servei de retenció de l'operadora reclamada on se li va oferir una quota mensual de 73€, per tots els serveis i impostos inclosos, si acceptava una permanència.

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial realitzada, i que cal posar en relació als abonaments realitzats per la part reclamada per esmenar l'error efectuat en la facturació emesa.

En les presents actuacions arbitrals, els fets controvertits consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial realitzada, així com determinar si la part reclamada, ha donat compliment a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, i sense que en consti aportat cap contracte ni còpia de gravació de veu; considerant aquest Òrgan Arbitral que cal estimar la reclamació, efectuant la part reclamada un recàlcul de la facturació emesa, i durant un període de 2 anys, amb data d'inici del mes [REDACTED], i per un import total mensual de 73€, per tots els conceptes, línies i serveis, impostos inclosos, així com que la part reclamada no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

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 la 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, i la inversa, 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.

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 relació contractual vigent, 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; tot plegat afegit al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuals pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuals inicials, objecte de la present controvèrsia.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

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 en el sentit que la part reclamada, haurà de revisar la facturació emesa, i efectuar una nova facturació mensual, per tots els conceptes i totes les línies de la part reclamant, impostos inclosos, efectuant un recàlcul de la facturació emesa, per un import total mensual de 73€, durant un període de 2 anys, amb data d'inici del mes [REDACTED]

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest Òrgan arbitral.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant de la revisió de la facturació, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

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.

ESTABLIR que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat, sense que a partir de la data d'aquest laude, [REDACTED] puguin aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.