

Exp. 0255/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que, amb caràcter previ a realitzar el viatge a l'estranger, va trucar al servei d'atenció al client de la part reclamada, on se li va informar que si només es connectava mitjançant Wifi a l'hotel, no tindria cap càrrec addicional; afegint que ha abonat un càrrec diari de 12,40€, més impostos, sense haver rebut cap avís i sense haver utilitzat ni dades ni trucades. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que la facturació es un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, motiu pel qual es garanteix l'autenticitat de les factures, considerant correctes els càrrecs efectuats. 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 la seva filla va realitzar un viatge a l'estranger, afegint que en cap moment es va connectar ni va realitzar cap trucada mitjançant el seu mòbil, com es pot comprovar en l'apartat de gestió de trucades realitzades, atès que només es connectava amb el Wifi de l'hotel.

També manifesta que a la factura corresponent es va incloure un càrrec diari de 12,40€, més impostos, sense haver rebut cap avís i sense haver utilitzat ni dades ni trucades, afegint que ha realitzat reclamacions per cobraments indeguts a la part reclamada, però que aquesta no reconeix el seu error.

La part reclamada manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que va trucar amb caràcter previ la realització del viatge al servei d'atenció al client de la part reclamada i aquesta li va informar que si es connectava només mitjançant Wifi, que es el que va fer la seva filla, no tindria cap càrrec addicional.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia de correus i missatges intercanviats amb la part reclamada i sol·licita còpia de la gravació de veu realitzada de la informació que li va facilitar el servei d'atenció al client de la part reclamada.

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

La part reclamada manifesta que la facturació és un sistema automàtic que detecta els consums que s'han realitzat dins de cada període de facturació, motiu pel qual es garanteix l'autenticitat de les factures i ofereix la garantia que els consums facturats han estat realitzats des de la targeta SIM associada a cada servei.

També manifesta que han verificat els càrrecs objecte de controvèrsia i que consideren aquests correctes, atès que no es troben inclosos dins del pla de preus de la part reclamant, al tractar-se d'un país [REDACTED] i s'ha aplicat la tarifa per defecte més beneficiosa associada al pla de preus existents, considerant que no procedeix el reintegrament dels càrrecs controvertits.

La part reclamada aporta còpia de factures.

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. 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 que 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 a 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 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 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 arbitral, 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 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 reclamant, en el sentit que la part reclamada no aporta còpia de la gravació de la trucada realitzada per la part reclamant al seu servei d'atenció al client, essent la informació facilitada contradictòria amb la facturació finalment realitzada -considerant que la locució inicial de manifestar que les trucades podran ser gravades, no pot obviar els principis de la carrega de la prova.

En aquest mateix sentit, l'oferta, la promoció i la publicitat dels béns o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, podent 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. Aquests aspectes s'han de tenir en compte en la determinació del principi de conformitat amb el contracte, relacions contractuals de consum que s'han d'integrar amb el principi de la bona fe objectiva, fins i tot en el cas d'omissió de la informació precontractual rellevant.

Així mateix, correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país de destí, i recordar la tarifa Roaming aplicable al país que es visita.

La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants; havent-se regulat amb caràcter general a la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, el Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al por menor, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tots els seus clients l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament per un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, establir limitis financers màxims per a períodes determinats d'ús, o adoptar, en la seva qualitat de proveïdor, mesures raonables per protegir als seus clients

davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, el que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li es requerida a la part reclamada; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit de declarar el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada la quantia de 120,03€, en concepte de cobraments indeguts; considerant aquest Òrgan arbitral, que no s'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 basics 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.

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 120,03€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat mencionada de 120,03€, 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.

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] es pugui aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

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.