

**Exp. 0190/2022**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li ha girat el cobrament al seu compte bancari unes factures indegudes, a nom d'una altra persona i amb un número de telèfon que no ha tingut mai. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, que quantifica en 322,18€. La part reclamada manifesta que un cop es va presentar la reclamació es varen anul·lar les factures emeses sobre la línia mòbil controvertida, afegint que no hi ha cap deute associat a la part reclamant. La part reclamada sol·licita l'arxiu de 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 la part reclamada li ha girat el cobrament al seu compte bancari unes factures indegudes, a nom d'una altra persona i amb un número de telèfon que no ha tingut mai.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que no és client de la part reclamada, reiterant que mai ha tingut el número de telèfon controvertit, així com que la part reclamada inicialment va reconèixer el seu error.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de rebuts de càrrecs bancaris, còpia de missatges intercanviats amb la part reclamada i còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]

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

La part reclamada manifesta que un cop es va presentar la reclamació es varen anul·lar les factures emeses sobre la línia mòbil controvertida, afegint que no hi ha cap deute associat a la part reclamant, motiu pel qual consideren resolta la reclamació.

També efectua explicacions sobre la normativa bancària i els procediments habilitats per efectuar peticions de devolucions fora de termini.

La part reclamada sol·licita l'arxiu de 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 reclamant i la part reclamada, que ha estat representada pel senyor [REDACTED]

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant i la part reclamada es ratifiquen en les seves respectives al·legacions i pretensions, afegint la part reclamant que la seva pretensió és la devolució dels cobraments indeguts i que quantifica en 322,18€, imports que es corresponen a rebuts girats al cobrament al seu compte bancari, a nom d'una altre persona i amb un número de telèfon que no ha tingut mai.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que és cert que es varen efectuar aquests càrrecs indeguts per import de 322,18€, afegint que les factures han estat anul·lades i es va efectuar el retorn d'aquesta quantitat a la part reclamant.

En aquest moment, la part reclamant manifesta que això no és cert, afegint que no li han estat reintegrats els cobraments indeguts.

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; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altas, 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 arbitral·s l'únic punt controvertit, atès que la part reclamada ha manifestat a l'acte de l'audiència que és cert que es varen efectuar aquests càrrecs indeguts per import de 322,18€, afegint que les factures han estat anul·lades i es va efectuar el retorn d'aquesta quantitat a la part reclamant, és si és cert que s'ha efectuat aquest reintegrament, atès que la part reclamada no aporta cap prova documental bancària suficient que acrediti aquestes manifestacions de la part reclamada, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant en l'acte de l'audiència, en el sentit que la seva pretensió és la devolució dels cobraments indeguts i que quantifica en 322,18€, imports que es corresponen a rebuts girats al cobrament en el seu compte bancari, a nom d'una altre persona i amb un número de telèfon que no ha tingut mai.

En aquest sentit i a la pregunta de l'Òrgan arbitral en l'acte de la audiència, la part reclamant ha manifestat que no és cert, que la part reclamada li hagi efectuat aquest reintegrat dels cobraments indeguts que reclama, per import de 322,18€ i de conformitat la documentació bancària aportada.

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 a l'acte de l'audiència, adopta, 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 322,18€, llevat que la part reclamada acrediti mitjançant documentació bancària suficient haver efectuat aquest abonament amb anterioritat i per aquest mateix concepte controvertit.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini dels 5 dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, el número de compte corrent o llibreta d'estalvis a l'òrgan arbitral perquè la part reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import de 322,18€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 322,18€, en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.