

Exp. 0192/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va sol·licitar a la part reclamada la baixa d'uns serveis determinats, atesa la defunció de la seva mare, efectuant explicació detallada de les incidències iniciades i manifestant que ha seguit les indicacions que li varen ser manifestades pel servei d'atenció al client de la part reclamada, així com que ha enviat [REDACTED] a aquest servei sense haver obtingut resposta. La part reclamant sol·licita una indemnització. La part reclamada manifesta que han realitzat una bonificació de 490,92€, dels quals 408,92€ es corresponen a les quotes de la línia fixa des de [REDACTED] 82€ a les quotes de la línia mòbil des de [REDACTED] [REDACTED] imports que s'han compensat amb el deute pendent, llevat de 75,32€ i 15€. La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions arbitral.

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 a la part reclamada la baixa d'uns serveis determinats, atesa la defunció de la seva mare, efectuant explicació detallada de les incidències iniciades i manifestant que ha seguit les indicacions que li varen ser manifestades pel servei d'atenció al client de la part reclamada, així com que ha enviat [REDACTED] correus electrònics a aquest servei sense haver tingut resposta, fins als 6 mesos de l'inici de les actuacions de reclamació.

També manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada, afegint que tot i haver iniciat la reclamació el mes de [REDACTED] la part reclamada li va reclamar les factures de [REDACTED] d'aquest any, que havien estat retornades per l'entitat financera, tot i que no havien donat aquesta ordre.

La part reclamant aporta còpia de certificat de defunció, còpia de correus electrònics i còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED]

La part reclamant sol·licita una indemnització.

La part reclamada, en el seu escrit inicial de data [REDACTED] manifesta que les línies de telefonia objecte de controvèrsia es varen donar de baixa amb motiu de falta de pagament, amb data [REDACTED]

També manifesta que han realitzat una bonificació de 490,92€, dels quals 408,92€ es corresponen a les quotes de la línia fixa des de [REDACTED] i 82€ a les quotes de la línia mòbil des de [REDACTED], imports que s'han compensat amb el deute pendent, llevat de 75,32€ i 15€, estant la part reclamant al corrent de pagament.

La part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED] manifesta que les línies de telefonia objecte de controvèrsia es varen donar de baixa, així com les quotes des del mes de [REDACTED] en endavant.

La part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED] manifesta que lamenta la sensació d'impotència i frustració que esmenta la part reclamant, afegint que les línies es varen donar de baixa i el mes de [REDACTED] es varen regularitzar els imports econòmics corresponents.

També manifesta que al haver-se sol·licitat una indemnització, aquesta institució arbitral no és el fòrum adequat, atès que el conveni arbitral vàlid i vigent exclou les indemnització per danys i perjudicis.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita l'arxiu de les actuacions arbitrals.

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 convenients 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 inicials, efectuant la part reclamant explicació detallada del contingut de les actuacions arbitrals, reiterant que sempre ha seguit les indicacions que li donava el servei d'atenció al client de la part reclamada, havent enviat [REDACTED] missatges de reclamació, tots acompanyats del certificat de defunció de la seva mare.

La part reclamant manifesta que amb els reintegraments realitzats, la seva reclamació no és per cobraments indeguts, sinó per danys morals, atesa la impotència, frustració i el sentiment de neguit al no rebre cap resposta a ■■■ missatges enviats a la part reclamada, i seguint les seves indicacions.

La part reclamada manifesta que l'oferta pública d'adhesió de l'empresa al Sistema Arbitral de Consum exclou les indemnitzacions per danys i perjudicis, motiu pel qual sol·licita l'arxiu de les actuacions arbitrals, afegint que els imports facturats erròniament s'han anul·lat o han estat retornats a la part reclamant, motiu pel qual no hi ha cap deute pendent.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les alegacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents:

FONAMENTS

I. Qüestió prèvia.

La part reclamada manifesta, com a qüestió prèvia, en el seu escrit de data ■■■■■ de tractar-se d'una matèria exclosa d'arbitratge, atès que al haver-se sol·licitat una indemnització, aquesta institució arbitral no és el fòrum adequat, atès que el conveni arbitral vàlid i vigent exclou les indemnització per danys i perjudicis, sol·licitant l'arxiu de les actuacions.

La petició ha de ser desestimada.

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, interpretació i integració que cal realitzar de conformitat a allò establert al Codi de Consum de Catalunya, que estableix que els drets i les obligacions que s'hi contenen són aplicables en la mesura que siguin compatibles a les relacions entre empreses prestadores de serveis bàsics i serveis tracte de continuat.

Respecte al conveni arbitral, la llei d'arbitratge opta per una solució inspirada al principi de conservació o criteri més favorable a la validesa del conveni arbitral, mantenint els anomenats efectes positiu i negatiu del conveni arbitral, establint que si una part, coneixent la infracció d'alguna norma dispositiva d'aquesta llei o d'algun requisit del conveni arbitral, no la denunciés dins del termini previst per a això o en el seu defecte, tan aviat com li sigui

possible, es considerarà que renúncia a les facultats d'impugnació previstes en aquesta Llei, es produeix una renúncia tàcita a les facultats d'impugnació, que obliga les parts en l'arbitratge a la denúncia tempestiva i immediata de les violacions de normes dispositives, això és, aplicables en defecte de voluntat de les parts.

L'inici de l'arbitratge es fixa en el moment en què una part rep el requeriment de l'altra de sotmetre la controvèrsia a decisió arbitral. Sembla lògic que els efectes jurídics propis de l'inici de l'arbitratge es produeixin ja en aquell moment, fins i tot encara que no estigui perfectament delimitat l'objecte de la controvèrsia. Les solucions alternatives permetrien actuacions tendents a dificultar el procediment, i en les presents actuacions arbitrals consta correctament notificat l'inici de les actuacions arbitrals a la part reclamada en data ■■■■ ■■■■ havent-se efectuat resposta amb data ■■■■ amb els termes que s'hi contenen i que es tenen per manifestats i reproduïts.

II. 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.

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 l'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. 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.

VI. 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.

VII. 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, la part reclamada ha manifestat que ha realitzat una bonificació de 490,92€, dels quals 408,92€ es corresponen a les quotes de la línia fixa des de ██████████ 82€ a les quotes de la línia mòbil des de ██████████ imports que s'han compensat amb el deute pendent, llevat de 75,32€ i 15€, estant la part reclamant al corrent de pagament, fet acceptat per la part reclamant i que no és objecte de la present controvèrsia arbitral; considerant aquest Òrgan arbitral que l'import abonat sense contraprestació de serveis ha estat retornat a la part reclamant.

VIII. De la petició d'indemnització per danys.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva.

En les actuacions de les presents actuacions arbitrals, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, constant a les presents actuacions arbitrals les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que ha realitzat una bonificació de 490,92€, dels quals 408,92€ es corresponen a les quotes de la línia fixa des de ██████████ i 82€ a les quotes de la línia mòbil des de ██████████ imports que s'han compensat amb el deute pendent, llevat de 75,32€ i 15€, estant la part reclamant al corrent de pagament, però sense fer menció al fet que aquest error de la part reclamada ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitrals. Errors de la part reclamada en la seva actuació, que ha obligat a la part reclamant a defensar-se

d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat.

Això obliga a la part reclamada a indemnitzar la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos tals danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 200€.

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 reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes 200€.

Es tenen per realitzats els abonaments de la part reclamada.

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 al abonament de l'esmentat import de 200€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 200€, en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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.