

Exp. 188/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada no li factura segons les condicions que es varen establir al moment de la contractació i sol·licita l'aplicació d'aquestes, la devolució dels imports cobrats en excés i una indemnització. La part reclamada manifesta que han verificat l'oferta i ja han procedit a refacturar aplicant la quota que es va oferir i a retornar els imports que s'han generat a favor de la reclamant.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que el [REDACTED] va signar un nou contracte amb la reclamada, de la que ja era clienta, en oferir-li telefònicament una quota mensual de 34,99€ durant el primer any.

Exposa que la primera factura que va rebre va ser de 78,75€ i que, en trucar a la reclamada, aquesta li va dir que la oferta que li varen fer no existia. Informa la reclamant que la següent factura va ser també de 71,06€ i que la reclamada li volia fer signar un nou contracte al qual la reclamant no va accedir, exigint còpia de la gravació inicial on constaven totes les dades de l'oferta.

Finalment, després de moltes trucades, la reclamada li informa que té contractat, des del [REDACTED], un canal de [REDACTED], contracte que la reclamant nega haver realitzat. Sol·licita l'aplicació de la tarifa contractada de 34,99€, la devolució dels imports cobrats en excés i una indemnització pels perjudicis causats.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que, un cop realitzades les comprovacions, han verificat que l'oferta de 34,99€ era la que constava a la gravació del moment de la contractació i que s'ha procedit a recalculer les factures.

Així, la reclamada exposa que s'ha generat un primer abonament de 73,51€ que s'ha aplicat a la factura [REDACTED], quedant un saldo a favor de la reclamant de 45,77€. Per altra banda, en data [REDACTED] informa la reclamada que s'ha generat un segon abonament per import de 8,32€ i que, junt amb l'anterior import, han estat ingressats, en

data [REDACTED], al compte bancari de la reclamant. Manifesta la reclamada que la quota actual s'ajusta a l'import ofert de 34,99€.

La part reclamant, en escrits de data [REDACTED], accepta les rectificacions i abonaments practicats per la reclamada però manifesta la seva intenció de continuar reclamant una indemnització pels danys i perjudicis soferts per la mala praxis de la reclamada que provoca confusió, desgast, frustració i esgotament al consumidor.

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 que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

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. 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.

V. 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 arbitrals, la part reclamada reconeix que, un cop realitzades les comprovacions, han verificat que l'oferta de 34,99€ era la que constava a la gravació del moment de la contractació i que s'ha procedit a recalcular les factures realitzant els abonaments corresponents als imports pagats en excés per la reclamant al seu compte bancari. Es tenen per efectuats aquests abonaments anunciats per la part reclamada.

No obstant, la reclamant continua sol·licitant una indemnització per la mala praxis de la reclamada que li ha provocat confusió, desgast, frustració i esgotament durant tot el temps que ha estat reclamant sense que la reclamada li hagués donat una resposta coherent.

Així, respecte a la petició d'indemnització que formula la reclamant, cal concretar que d'indole patrimonial no es justifica cap despesa derivada de l'incompliment de la reclamada que ha reconegut no haver aplicat la quota que corresponia, retornant els imports cobrats de més. Però, el que si considera aquest òrgan arbitral és que s'han produït danys morals a la part reclamant que han de ser objecte d'indemnització, per les molèsties i neguits ocasionats durant més de quatre mesos: trucades telefòniques reiterades i interminables al servei d'atenció a la clientela, informació contradictòria sobre les condicions i serveis

contractats, l'intent que la reclamant signés un nou contracte que econòmicament li perjudicava, etc.

Que la part reclamada no tramités les reclamacions i adequés la facturació a la quota i condicions contractades, és contrari a les mínimes normes de diligència i professionalitat. Els errors en la facturació van ser rectificats per la part reclamada per donar resposta als organismes de consum, amb la simple comprovació de la gravació que la part reclamant ja al·legava des de l'inici i que, a més, la reclamada era la única que en tenia accés.

Tot això, en relació a l'article 26 de la Carta de Drets aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, que estableix el dret a una atenció eficaç per part de l'operador, fa que la part reclamada hagi d'indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la 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 l'equivalent a dues quotes mensuals, és a dir en 70€.

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 abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 70 euros (70€), que corresponen a la indemnització per danys morals.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de set dies des de la notificació d'aquest laude i la part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de set dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.