

**Exp. 189/2022**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va cancel·lar la portabilitat dintre del termini de desistiment i sol·licita no pagar les despeses d'instal·lació d'internet que li reclamen. La part reclamada manifesta que correspon facturar les despeses de gestió i instal·lació de la fibra en virtut del que estableix el contracte, tot i el desistiment.

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 trucar a la reclamada per cancel·lar la portabilitat del seu telèfon mòbil i d'internet, que ja havia estat instal·lat, i que un operador li va comentar que la cancel·lació tenia un cost de 150€ per la instal·lació ja feta.

Exposa el reclamant que, dintre del termini del dret a desistir, no hauria de pagar cap cost i considera que això condiciona els seus drets i que, a més, al moment de contractar el servei telefònicament no li varen informar d'aquesta penalització, que ha demanat la gravació i la reclamada no li proporciona.

Afegeix el reclamant que la penalització de 150€ és superior a la que li correspondria per la permanència de tres mesos que seria de 105€ i per tant considerant-la abusiva, sol·licita que no s'apliqui.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que apliquen el desistiment sense càrrec respecte als consums generats ni per la devolució dels aparells però que, en virtut de l'article 103 a) de la Llei 3/2014, 27 de març que modifica la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, hi ha excepció respecte a les instal·lacions completament executades amb el consentiment del consumidor.

Per això, informa la reclamada que el desistiment no eximeix de les despeses de gestió i instal·lació de la fibra que té un cost de 150€ i que aquest extrem consta informat a la gravació de la contractació i a l'apartat 3 del contracte que adjunta el propi reclamant.

La part reclamant, en escrits de data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la sol·licitud de

devolució de la quantitat de 153,22€ pagada a la reclamada per considerar abusiva la clàusula nº 3 del contracte i per manca d'informació en el moment de la contractació.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] ratifica en les seves al·legacions anteriors, especificant que les despeses d'instal·lació es produeixen per les actuacions tècniques, inclòs el desplaçament, reserva de recursos així com la pròpia actuació al domicili del client i que aquestes despeses s'han de pagar si no es manté actiu el contracte durant el període indicat.

## 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 fonamenta les seves al·legacions en l'aplicació de l'article 103 a) de la Llei 3/2014, 27 de març, que modifica la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, per la que hi ha una excepció al dret de desistiment respecte a les instal·lacions completament executades amb el consentiment del consumidor.

Al respecte, cal establir que la decisió del consumidor s'ha de basar en una informació clara, variable significativa en l'elecció del consumidor. L'esmentat article 103 a) també estableix que cal que consti el reconeixement per part de la persona consumidora de que és conscient de que, un cop es realitzi la instal·lació de fibra per part de la reclamada, implicarà un cost, tot i exercir el dret de desistiment dintre del termini.

En les presents actuacions arbitrals, no consta acreditat, tal com correspon a la part reclamada i de conformitat amb el principi de facilitat probatòria i les regles sobre la

distribució de la càrrega de la prova, cap prova de la informació precontractual en la que s'ha d'informar d'aquesta excepció al dret de desistiment. La reclamada fa esment en les seves al·legacions a la gravació del moment de la contractació, però aquesta no ha estat aportada.

Per altra banda, el punt 3 del contracte estableix un import per les despeses d'instal·lació de fibra, en cas de resolució del contracte abans dels 3 mesos de servei, com una penalització de permanència de "fins a 150€" però aquesta despesa no es vincula específicament al dret de desistiment dintre dels 14 dies de termini legal, ni queda així informat el reclamant per haver signat aquest contracte.

En aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, pel principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació amb els drets de concreció, claredat i senzillesa que permetin un just equilibri de les contraprestacions entre les parts d'un contracte, i procedeix que la reclamada anul·li la factura objecte de reclamació i retorni al reclamant la quantitat de 153,22€.

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 anul·larà la factura del mes de [REDACTED] i retornarà al reclamant, en el número de compte que ell designi, la quantitat de 153,22€, dintre del termini de deu dies hàbils a comptar des del següent a la notificació del present laude.