

**Exp. 0205/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar amb la reclamada una quota durant 12 mesos i un [REDACTED] de regal i la reclamada als tres mesos li va augmentar la tarifa sense respectar allò pactat, i a més li cobra el [REDACTED] mensualment. Sol·licita la devolució d'un import pagat en excés i que pugui rescindir el contracte sense cap tipus de penalització. La part reclamada manifesta que s'està facturant el que es va contractar i es va informar a la reclamant en el seu moment i formula reconvençió per import de 363,08€.

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 mes de [REDACTED] va contractar un paquet de telefonia per un preu de 62,50€ durant 12 mesos, i que al quart mes li van passar a cobrar 125€. També li varen oferir un [REDACTED] gratuït que li han estat cobrant per 1,50€ mensuals i ho acredita amb les converses amb el comercial i un contracte de la reclamada.

Sol·licita que se li retorni l'import pagat en excés, els 36€ del [REDACTED] que era gratuït, 30€ d'una trucada al servei de reclamacions, que es mantingui la tarifa contractada de 62,50€ durant 12 mesos i no tenir cap penalització per permanència.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que la quota contractada a la gravació que aporta és de 62,50€, durant 12 mesos, i que el [REDACTED] tenia un cost de 1,50€ mensuals durant 24 mesos i que, per tant, la facturació és correcta.

La part reclamant, en escrits de data [REDACTED], mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i afegeix que primer va signar un contracte amb la reclamada però que posteriorment (i anul·lant l'anterior) va signar el de les condicions que reclama. Exposa que després de més de dos mesos de reclamacions sense que la reclamada donés resposta a la incidència, es va veure obligada a canviar d'operadora i que no procedeix el càrrec de la penalització per permanència.

Així, la reclamant sol·licita l'anul·lació de la factura [REDACTED] de 363,08€ i la devolució de 62,50€.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] exposa que en data [REDACTED] la reclamant va contractar mitjançant gravació una tarifa de 62,50€ durant els 3 primers mesos i després una quota de 125€ mensuals. Informa que la reclamant va ser informada del càrrec de 150€ per la instal·lació de la fibra en cas de no mantenir els serveis durant 12 mesos i que no es realitzaven abonaments a altres operadors.

Manifesta la reclamada que, en desactivar la reclamant tots els serveis, s'ha emès una factura amb la totalitat de quotes restants del [REDACTED] i del càrrec de permanència per la instal·lació amb un import de 363,08€, per la que formulen reconvençió. Tanmateix, comunica la reclamada, que les dades de la reclamant s'han tret de qualsevol fitxer d'insolvència patrimonial negativa en la que hagués estat inclosa.

## 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 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 reclamant aporta a l'expedient arbitral una gravació i un document que va rebre d'un distribuïdor autoritzat de la reclamada (que va comercialitzar el contracte) en el que consten les condicions de la oferta i que estableixen un descompte per fidelització de 62,50€ durant 12 mesos i el [REDACTED] i [REDACTED] sense cost. De fet, la pròpia reclamada, en un escrit de data [REDACTED] adreçat a la OMIC, reconeix que la quota és de 62,50€ (impostos inclosos) durant 12 mesos.

Per tant, respecte a aquest punt, hem de considerar que les factures emeses per la reclamada a partir del quart mes de contracte són errònies. Paral·lelament, el cost del [REDACTED] facturat tampoc procedeix a la vista de la oferta contractual referida.

La Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig és molt clara respecte el dret a una atenció eficaç per part de l'operador i a rebre una informació veraç.

S'evidencia una mala gestió per part de la operadora en la tramitació de les reclamacions, i la disparitat de condicions contractuals al·legades per ambdues parts apunta a una tècnica de comercialització considerada agressiva que no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç, i que ha creat una situació que en cap cas pot perjudicar a la persona consumidora.

Així, l'incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya.

Per tant, procedeix estimar en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura de data [REDACTED] per import de 363,08€ i refacturarà les anteriors a una tarifa de 62,50€, excloent el càrrec del [REDACTED] retornant a la reclamant la quantitat al seu favor que en resulti.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, a la vista de l'estimació parcial de la reclamació i donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s'ha de desestimar la reconvençió.

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:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura de data [REDACTED] per import de 363,08€ i refactorarà les anteriors a una tarifa de 62,50€ mensuals, excloent el càrrec del [REDACTED], i retornant a la reclamant la quantitat al seu favor que en resulti.

**DESESTIMAR** la reconvenció formulada.

L'operador reclamat notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que se'n derivin de la present reclamació i la donarà de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.