

Exp. 0219/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la part reclamada li està facturant per uns serveis sense aplicar correctament una bonificació del 50% de la quota segons un contracte signant. La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda. La part reclamada manifesta que de conformitat al contracte de data [REDACTED], realitzat mitjançant un distribuïdor autoritzat, la facturació emesa és correcta. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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 està facturant per uns serveis sense aplicar correctament una bonificació del 50% de la quota segons un contracte signant, afegint que la part reclamada fa menció, per no complir aquest contracte, a un altre suposat contracte, que no està signat per la part reclamant.

També manifesta que va realitzar la portabilitat de la línia fixa i d'algunes línies mòbils, mitjançant un contracte signat a través del mòbil, afegint que en aquest suposat segon contracte, no signat, l'adreça de correu electrònic està equivocada, així com que no tindria cap sentit signar un segon contracte deu dies després del primer amb unes condicions clarament menys avantatjoses.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de resum de compra, còpia de contracte signat de data [REDACTED], còpia de contracte de data [REDACTED], sense estar signat per la part reclamant, còpia de la carta de la part reclamant de data [REDACTED].

La part reclamant sol·licita que es facturi de conformitat a l'oferta comercial rebuda.

La part reclamada manifesta que de conformitat al contracte de data [REDACTED], realitzat mitjançant un distribuïdor autoritzat i que es va signar electrònicament, la quota contractada és de 124,99€, afegint que consideren la facturació emesa correcta i que no procedeix realitzar cap abonament.

La part reclamada aporta còpia de resum de contracte i còpia de contracte de data [REDACTED] sense estar signat per la part reclamant.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

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 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.

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. 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.

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 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.

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, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions i còpia d'un contracte de data [REDACTED], realitzat mitjançant un distribuïdor autoritzat, amb codi de punt de venda [REDACTED] del municipi [REDACTED] i sense que consti en aquest contracte la signatura de la part reclamant, i sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual vigent en el moment de la controvèrsia, i altres elements probatoris, obviant el fet que correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar la qualitat de la facturació realitzada i l'adequació i regularitat de la mateixa a les condicions contractuals pactades; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant i els errors que es contenen al suposat contracte de data [REDACTED]

També cal tenir en compte que la part reclamada no efectua cap al·legació respecte a les pretensions de la part reclamant, en el sentit que aquesta no ha respectat l'oferta comercial inicialment realitzada, així com tampoc sobre les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que la part reclamada, sense cap causa justificada, fa menció a un suposat segon contracte de data [REDACTED] realitzat mitjançant un distribuïdor autoritzat,

amb codi de punt de venda [REDACTED] del municipi [REDACTED] i sense que en consti en aquest contracte la signatura de la part reclamant, i les seves manifestacions en el sentit que no tindria cap lògica raonable signar un segon contracte deu dies després del primer amb unes condicions clarament menys avantatjoses.

En les presents actuacions arbitrals, els fet controvertit consisteixen en si s'ha respectat l'oferta comercial inicialment realitzada, així com determinar si la part reclamada, ha donat compliment a allò establert al Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques; considerant aquest Òrgan Arbitral que cal estimar la reclamació, obligant a la part reclamada a efectuar un recàlcul de la facturació emesa, i durant un període de 2 anys, amb data d'inici del mes [REDACTED], i per un import total mensual de 62,50€, per tots els conceptes, línies i serveis, impostos inclosos, així com que no s'ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de Drets del usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Aquesta actuació de la part reclamada, és contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, infringint el principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe de les relacions contractuals, principis que han de considerar-se sempre des de la òptica de la reciprocitat de les conductes de les diferents parts que integren en comú una relació jurídica i la seva exigibilitat es projecta sobre les lleialtats d'uns en relació als altres, i la inversa, considerant-se que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

La decisió del consumidor s'ha de basar en una informació veraç; variable significativa en l'elecció del consumidor, atès que no es pot presumir una elecció racional sense informació contrastada, que no s'ha de confondre amb engany; i en aquest sentit, cal estimar la reclamació formulada, atès que cal interpretar i integrar el contingut de la relació contractual vigent, de conformitat amb allò establert pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig, dels Drets dels usuaris dels serveis de telecomunicacions, i el principi de la càrrega de la prova sobre els requisits d'informació, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, que permetin un just equilibri de les contraprestacions; tot plegat afegit al fet que s'ha donat compliment a les condicions contractuals pactades, excepte una facturació de conformitat als pactes contractuals inicials, objecte de la present controvèrsia.

De conformitat amb l'article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries i el Codi de Consum de Catalunya, l'oferta, la promoció i la publicitat dels bens o serveis s'ha d'ajustar a llur naturalesa, característiques, utilitat o finalitat i a les condicions jurídiques o econòmiques de la contractació, poden el consumidors exigir el contingut de l'oferta, promoció o

publicitat, les prestacions pròpies de cada bé o servei, encara que no figurin expressament en el contracte o en el document o comprovant rebut.

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, haurà de revisar la facturació emesa, i efectuar una nova facturació mensual, per tots els conceptes i totes les línies i serveis de la part reclamant, impostos inclosos, efectuant un recàlcul de la facturació emesa, amb data d'inici del mes de [REDACTED] i durant un període de 2 anys, per un import total mensual de 62,50€, per tots els conceptes, línies i serveis, impostos inclosos.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant de la revisió de la facturació, en el mateix compte bancari on s'efectuen el càrrecs de les factures, en el termini màxim de 10 dies hàbils següents a la notificació del present laude.

La part reclamada haurà de comunicar per escrit, en el termini de cinc dies hàbils següents a la recepció de la notificació d'aquest laude, l'import resultant de la nova facturació a aquest Òrgan arbitral.

ESTABLIR que el còmput del termini de permanència amb l'operador reclamat ha finalitzat el dia [REDACTED], sense que a partir d'aquesta data es puguin aplicar clàusules de penalització per incompliment de compromís de permanència.

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.