

Exp. 0220/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que amb caràcter previ a sol·licitar la baixa del servei va efectuar una consulta al servei d'atenció al client de la part reclamada on se li va manifestar que no tenia cap penalització per termini de permanència. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que la part reclamant va acceptar els compromisos en el moment de la contractació, afegint que no té l'obligació de reiterar els compromisos adquirits en el moment de la baixa dels serveis. 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 amb caràcter previ a sol·licitar la baixa del servei va efectuar una consulta al servei d'atenció al client de la part reclamada, afegint que se li va manifestar que no tenia cap penalització per termini de permanència, efectuant explicació de les incidències iniciades.

També manifesta que es va donar de baixa i se li va facturar de manera indeguda, rebent trucades amenaçadores d'inscriure les seves dades en un registre de morositat si no liquidava el suposat deute, afegint que per aquest motiu va pagar i es va donar de baixa de tots els serveis, tot i la informació errònia facilitada per la part reclamada, però als efectes de no veure's perjudicat en el tall dels serveis de telefonia.

La part reclamant aporta còpia de carta certificada enviada a la part reclamada, còpia de carta de la part reclamada de data [REDACTED], còpia de contracte i còpia de factures. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que en els serveis contractats per la part reclamant es va acceptar un descompte del 50% en la quota, vinculat a una permanència de 24 mesos, a comptar des del dia [REDACTED], havent-se realitzat la baixa anticipada amb data [REDACTED], afegint que en els supòsits en què el compromís està vinculat a un descompte, el càrrec per compromís és major quant més temps s'ha gaudit del descompte.

També manifesta que el recàrrec per compromís s'ha aplicat correctament, afegint que una línia mòbil tenia un compromís de 18 mesos per l'adquisició d'un terminal amb data

██████████ i data de baixa de ██████████ i una altra línia mòbil amb data d'adquisició de ██████████ i data de baixa de ██████████

La part reclamada manifesta que tots els compromisos varen ser acceptats per la part reclamant en el moment de la contractació, afegint que aquest ha de ser conscient de les obligacions adquirides, així com que es va informar correctament en el moment de la contractació, no tenint l'obligació de reiterar els compromisos adquirits en el moment de la baixa dels serveis.

La part reclamada aporta còpia de factures i còpia de contractes de dates ██████████ i ██████████

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 ██████████ havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'advertiment 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, havent-se de ponderar l'equitat en la 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 arbitrals, la part reclamada manifesta que tots els compromisos varen ser acceptats per la part reclamant en el moment de la contractació, afegint que aquest ha de ser conscient de les obligacions adquirides, així com que es va informar correctament en el moment de la contractació, no tenint l'obligació de reiterar els

compromisos adquirits en el moment de la baixa dels serveis; fet que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que amb caràcter previ a sol·licitar la baixa del servei va efectuar una consulta al servei d'atenció al client de la part reclamada, afegint que se li va manifestar que no tenia cap penalització per termini de permanència, així com que al rebre trucades amenaçadores d'inscriure les seves dades en un registre de morositat si no liquidava el suposat deute, efectuant el pagament del total reclamat per evitar quedar-se sense servei.

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 l'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, 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.

El mateix Capítol III del Títol II del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, de la Carta de drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques, norma sectorial aplicable a les presents actuacions arbitrals, estableix el dret a una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada de les condicions ofertes per als operadors de telefonia i les garanties legals.

La informació que els serveis d'atenció al client facin per qualsevol mitja i que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial, s'ha de posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, s'han d'ajustar als principis de veracitat i subjectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió –article 211.3 del Codi de Consum; havent-se limitat la part reclamada a manifestar que en el moment de la contractació es va informar correctament, però sense aportar cap informació sobre el possible error comés pel seu servei d'atenció al client, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant té dret a la devolució de 993,89€ en concepte de cobraments indeguts; així com que la part reclamada no ha donat compliment a allò establert al capítol III, del Títol II de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

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 993,89€.

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 a la devolució de l'esmentat import.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat de 993,89€, en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.