

Exp. 0243/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va deixar sense efecte una petició de serveis a la part reclamada, dins del termini de desistiment i per no prestar correctament els serveis objecte de l'oferta comercial rebuda, afegint que la part reclamada li pretén efectuar uns cobraments que considera indeguts. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament. La part reclamada manifesta que ha efectuat un abonament per import de 6,27€, així com que l'alta dels serveis de fibra es va completar el dia 16-2-2022 i la baixa va ser efectiva amb data 2-3-2022. La part reclamada sol·licita es tingui efectuada reconvençió per import de 183,29€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va deixar sense efecte una petició de serveis a la part reclamada, dins del termini de desistiment i per no prestar correctament els serveis objecte de l'oferta comercial rebuda, afegint que la part reclamada li pretén efectuar uns cobraments que considera indeguts.

També manifesta que va ser informat que no hi havia cap despesa d'instal·lació, afegint que va estar set dies sense servei, així com que se li està facturant per unes línies que no ha tingut ni ha utilitzat en cap moment.

La part reclamant aporta còpia de l'oferta comercial, còpia de contracte, còpia d'ordre de domiciliació bancària i còpia de carta certificada enviada a la part reclamada.

La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament.

La part reclamada manifesta que el contracte aportat per la part reclamant de data [REDACTED] no és d'aplicació, atès el nou contracte de data [REDACTED], afegint que en aquest últim contracte es pot observar que s'hi conté una permanència de 12 mesos, així com despeses d'instal·lació, considerant que la part reclamant ha estat informat correctament de les condicions de la contractació i les ha acceptat.

També manifesta que respecte a la factura controvertida per import de 189,56€, hi consten consums, motiu pel qual no procedeix l'anul·lació de càrrecs i per cap dels conceptes que s'hi contenen, ates que han caràcter previ s'ha efectuat un abonament per import de 6,27€, així com que l'alta dels serveis de fibra es va completar el dia [REDACTED] i la baixa va ser efectiva amb data [REDACTED].

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

La part reclamada sol·licita es tingui efectuada reconvençió per import de 183,29€.

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 amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. 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.

III. 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 la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. 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.

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 de 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, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. 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 arbitral, la part reclamada aporta exclusivament i com a prova documental, escrits de manifestacions, sense cap altre document justificatiu de la regularitat contractual, 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, en el sentit que va estar informat que no hi havia cap despesa d'instal·lació, afegint que va estar 7 dies sense servei, així com que se li està facturant per unes línies que no ha tingut ni ha utilitzat en cap moment, i les manifestacions de la part reclamada en el sentit que el contracte aportat per la part reclamant de data [REDACTED] no es d'aplicació, atès el nou contracte de data [REDACTED] –contracte que no està signat per la part reclamant.

Del dret a una informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada de les condicions ofertes pels operadors de telefonia.

En aquest sentit la part reclamada no efectua cap al·legació sobre la informació que va donar a la part reclamant en aquest nou contracte de data [REDACTED], i de conformitat a allò establert al 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 i que 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 mitjà 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 en el moment de la contractació es va informar correctament, però sense aportar cap informació sobre el possible error comés pel servei d'atenció al client, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament i desestimar la reconvençió formulada; 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.

De la reconvençió efectuada per la part reclamada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la que es sol·licita es dicti Laude (títol executiu), en el qual es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que porti 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 LEC; fet que cal posar en relació amb l'únic document aportat, i controvertit, consistent en factures no acceptades, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil.

Referent a això la jurisprudència estableix que hi ha liquiditat no només quan es demana una quantitat concreta i determinada, sinó també quan la concreció del «quàntum» demanat pot ser determinat per simples operacions aritmètiques partint de dades fixades per endavant, però que no consisteixin exclusivament en aportació de factures.

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.

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 la reclamació reconeixent el dret de la part reclamant a que es declari que està al corrent de pagaments.

DESESTIMAR la reconvenció formulada.

La part reclamada notificarà a la part reclamant que es troba al corrent de pagaments, i que se'n derivi de la present reclamació, per a qualsevol concepte, línia o compte client amb la part reclamada.

L'operador reclamat 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.

REQUERIR a la part reclamada per tal que les dades de la part reclamant siguin esborrades dels fitxers de l'operadora reclamada i de tercers a qui les hagi facilitat.