

Exp. 0244/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va realitzar un viatge a l'estranger, afegint que un cop va arribar a l'aeroport va adquirir una targeta de dades del país de destí i immediatament va inhabilitar la targeta de la part reclamada durant tot el període que va durar el viatge, sense haver rebut cap avís de la part reclamada d'estar fent servir aquest servei. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un procés automàtic que detecta els consums associats a la numeració, així com que considera la facturació correcta, de conformitat a les trucades rebudes i realitzades per la part reclamant de conformitat al llistat que li ha facilitat l'operador prestatari dels serveis del país de destí de la part reclamant. 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 va realitzar un viatge a l'estranger, afegint que un cop va arribar a l'aeroport va adquirir una targeta de dades del país de destí i immediatament va inhabilitar la targeta de la part reclamada durant tot el període que va durar el viatge.

També manifesta que no va tenir cap notícia de la part reclamada i respecte de l'objecte de la present controvèrsia arbitral, fins que la part reclamada li va girar al cobrament la factura controvertida amb els càrrecs diaris de 15€, afegint que no entén com és possible consumir dades mitjançant una targeta que ha estat inhabilitada i sense haver rebut cap avís de la part reclamada d'estar fent servir aquest servei, així com que tampoc li fos advertit d'un consum superior a 50€.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de factura i còpia de SMS d'activació amb èxit de la nova SIM adquirida a l'aeroport del país de destí [REDACTED]

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts.

La part reclamada manifesta que el servei de Roaming presta el servei de cobertura de serveis de telefonia durant l'estada en altres països i sota la xarxa d'un operador estranger, afegint que l'import de les trucades pot variar segons l'operador que s'utilitzi.

També manifesta que en el moment que el terminal detecta una xarxa internacional, s'envia un missatge d'avís en què s'informa que s'està connectant a un altre operador i avisant de la tarifa aplicable en la zona on s'estigui, així com que la tarifa aplicada va ser activada per defecte i per ser la més avantatjosa per a la part reclamant.

La part reclamada manifesta que el procés de facturació és un procés automàtic que detecta els consums associats a la numeració, així com que considera la facturació correcta, de conformitat a les trucades rebudes i realitzades per la part reclamant de conformitat al llistat que li ha facilitat l'operador prestatari dels serveis del país de destí de la part reclamant.

La part reclamada aporta còpia de la factura controvertida.

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. 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 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.

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.

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

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 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 reclamada, en el sentit que el procés de facturació és un procés automàtic que detecta els consums associats a la numeració, així com que considera la facturació correcta, de conformitat a les trucades rebudes i realitzades per la part reclamant de conformitat al llistat que li ha facilitat l'operador prestatari dels serveis del país de destí de la part reclamant –que no consta aportat,

Així mateix, correspon a la part reclamada acreditar que es va enviar missatge de benvinguda en el país de destí, i recordar la tarifa Roaming aplicable al país que es visita. La creació d'un espai social, educatiu, cultural i empresarial en el marc d'una economia basada en el coneixement i la mobilitat de les persones i de les dades digitals, ha de facilitar la comunicació entre les persones amb vista a construir un "món amb els ciutadans", la qual cosa exigeix que es prenguin mesures per abordar el problema dels preus de les tarifes d'itinerància internacional, que no impedeixi als consumidors la seva utilització pels elevats preus dels serveis itinerants; havent-se regulat amb caràcter general a la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, i els drets d'informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada que es conté, i amb caràcter sectorial, el Reglament (UE) número 531/2012, de 13 de juny de 2012, del Parlament Europeu, que permet integrar i interpretar altres àmbits territorials d'aplicació, de conformitat al contingut de les obligacions establertes en el seu article 15, que estableix els mecanismes de transparència i de salvaguarda per als serveis itinerants de dades al por menor, i l'obligació de tots els operadors de telefonia d'atorgar a tots els seus clients l'oportunitat d'optar voluntàriament i gratuïtament per un mecanisme que faciliti informació sobre el consum acumulat, establir límits financers màxims per a períodes determinats d'ús, o adoptar, en la seva qualitat de proveïdor, mesures raonables per protegir als seus clients davant el pagament de serveis en itinerància per l'ús involuntari de serveis d'itinerància, el que inclou informar els seus clients sobre la manera d'evitar la itinerància involuntària en zones frontereres, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació; en el sentit que la part reclamant té dret al reintegrament de 315€ en concepte de cobraments indeguts; considerant aquest Òrgan arbitral, 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.

En aquest sentit, cal manifestar que correspon a la part reclamada, de conformitat a les regles de la càrrega de la prova, i el principi de facilitat probatòria, acreditar que s'ha donat compliment al dret del consumidor a obtenir informació veraç, eficaç, suficient i actualitzada en defensa dels seus legítims interessos econòmics, tramitant les reclamacions amb la diligència i professionalitat que li es requereix a la part reclamada.

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 percebre de la part reclamada un import total i per tots els conceptes de 315€.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat mencionada de 315€, 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.