

Exp. 0270/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar el serveis de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data [REDACTED], realitzant una renovació del contracte, amb pitjors condicions que les que tenia inicialment, motiu pel qual es va donar de baixa dels serveis de subministrament, havent rebut amenaces en el sentit de que iniciaran accions judicials i d'incloure les seves dades personals en el fitxer [REDACTED]. La part reclamant sol·licita que es declari que està al corrent de pagament i una indemnització. La part reclamada manifesta que la part reclamant va signar un contracte amb data [REDACTED], amb una durada de dotze mesos des de l'entrada en vigor d'aquest, essent la data de finalització del contracte el dia [REDACTED] havent formalitzat la baixa del servei el dia [REDACTED] motiu pel qual el càrrec de penalització per incompliment del termini de permanència és correcte. La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvençió per import de 43,59€

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que va contractar el serveis de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data [REDACTED], afegint que va realitzar una renovació del contracte, amb pitjors condicions que les que tenia inicialment, efectuant explicació detallada del motiu del canvi de companyia de subministrament d'electricitat, que va considerar que la forma de facturar no era clara ni transparent, així com que va demanar insistentment a la part reclamada explicació del sistema de facturació i que li van manifestar que funcionava amb un índex, però que no li van aclarir la seva aplicació de cap forma.

També manifesta que totes les gestions les va realitzar mitjançant un comercial de la part reclamada, que li va assegurar que no hi havia càrrecs de penalització per compromís de permanència vigents, si bé, tot i així, ha rebut amenaces amb el sentit que iniciaran accions judicials.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de contracte, còpia d'ordre de domiciliació bancària de rebuts, còpia de contracte de renovació, còpia de carta d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data [REDACTED] i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama [REDACTED], on literalment s'hi

manifesta que “L’Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d’alta en el fitxer ██████ industrial per part de ██████ tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament”, i còpia de factures.

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

La part reclamada manifesta que la part reclamant va signar un contracte amb una durada de dotze mesos des de l’entrada en vigor d’aquest, afegint que en el cas que la part reclamant resolgués unilateralment el contracte, la penalització podrà ser del 5% del preu del contracte per l’energia pendent d’adquirir.

També manifesta que en les presents actuacions arbitral, la data del contracte és de data ██████, essent per tant, la data de finalització del contracte el dia ██████, havent formalitzat la baixa del servei el dia ██████ és a dir, abans de la finalització del contracte.

La part reclamada manifesta que de conformitat a la clàusula onzena del contracte, va aplicar el càrrec de penalització per incompliment del termini de permanència que es conté a la factura de data ██████

La part reclamada, en el seu escrit de conclusions de data ██████, es ratifica en les seves al·legacions anteriors, manifesta que la part reclamant es va donar de baixa dels serveis amb data ██████ i sense que efectuï cap al·legació sobre la carta rebuda per la part reclamant, actuant en el seu nom i interès, un bufet d’advocats, de data ██████ i on se reclama la quantitat de 43,59€ i còpia de factures.

La part reclamada aporta còpia de contracte i còpia de factura de data ██████ per import de 43,59€.

La part reclamada sol·licita que es tingui per efectuada reconvenió per import de 43,59€.

AUDIÈNCIA

Es va designar l’àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter 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.

A l'acte de la vista oral ha comparegut la part reclamant, i amb l'absència de la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, la part reclamant es ratifica en les seves al·legacions i pretensions, efectuant explicació detallada dels pagaments realitzats, així com que es tracta d'un contracte de renovació de servei de subministrament d'electricitat, no de un nou contracte, exposant que el motiu del canvi de companyia de subministrament va ser per considerar que la forma de facturar no era clara ni transparent, que va demanar insistentment a la part reclamada explicació del sistema de facturació i que li van manifestar que funcionava amb un índex, però que no li van aclarir la seva aplicació de cap forma.

També manifesta que ha rebut una carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data [REDACTED] i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama [REDACTED] [REDACTED] on literalment s'hi manifesta que "L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer [REDACTED] industrial per part de [REDACTED], tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament".

La part reclamant manifesta que aquest escrit de reclamació de quantitat, de data [REDACTED] [REDACTED] va acompanyant de còpia de la factura de la part reclamada de data [REDACTED], per import de 43,59€.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que va efectuar abonaments en concepte de penalitzacions, que considera cobraments indeguts, així com càrrecs per despeses per impagament, que considera indegudes, efectuant explicació detallada del neguit i el patiment que li han suposat les amenaces d'incloure les seves dades personals en fitxers de solvència econòmica, per uns deutes inexistents, i sobretot, estant la controvèrsia en procés de tramitació a través d'un arbitratge de consum, així com pel fet que la part reclamada no ha efectuat de manera explícita reconvenició; sol·licitant una indemnització per danys morals.

Es dona per conclusa l'audiència.

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 interessos dels consumidors són mereixedors d'una tutela especial, segons reconeixen els articles 8, 19, 128 i 132 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries

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, telefonia 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.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees, sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació

sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que el consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables.

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 alegacions 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, el fet controvertit és determinar si és aplicable la penalització per incompliment del termini de permanència, atès que de conformitat a les alegacions de la part reclamada, la data del contracte és del dia [REDACTED] essent per tant la data de finalització del contracte el dia [REDACTED], havent-formalitzat la baixa del servei el dia [REDACTED], és a dir, abans de la finalització del contracte, i que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamant, en el sentit que va contractar el serveis de subministrament d'electricitat amb la part reclamada amb data [REDACTED] afegint que va realitzar una renovació del contracte, gestions de renovació que va realitzar mitjançant un comercial de la part reclamada, que li va assegurar que no hi havia càrrecs de penalització per compromís de permanència vigents, considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de declarar que la part reclamant està al corrent de pagament amb la part reclamada, atès el contingut literal de la clàusula onzena del contracte, on s'estableix que la penalització és aplicable només si es rescindís el contracte abans d'iniciada la primera pròrroga.

De la integració de la oferta, promoció i publicitat en el contracte.

La publicitat, la informació i l'oferta – en les presents actuacions arbitrals, de renovació de contracte de subministrament d'electricitat; que es facin per qualsevol mitja i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, que cal posar en relació als drets de concreció, claredat i senzillesa, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió – article 211.3 del Codi de Consum i article 61 del RDL 1/2007, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris, altres lleis complementaries.

De la reconvençió realitzada per la part reclamada.

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 reclamant, en el sentit que la part reclamada li pretén cobrar en concepte de penalització per incompliment del termini de permanència que no reconeix, atès el contingut literal de la clàusula onzena del contracte, on s'estableix que la penalització és aplicable només si es rescindís el contracte abans d'iniciada la primera pròrroga; considerant aquest Òrgan arbitral que cal estimar la reclamació, en el sentit de desestimar la reconvenció formulada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvenció 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 aportï 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 els documents aportats i controvertits, consistent en factura no acceptada de data 9-6-2022, i un import de 10€, en concepte d'altres sense IVA, i allò establert a l'article 1.261 del Codi civil; de conformitat a les regles d'interpretació i integració establertes a l'article 4 de la Llei d'Arbitratge i allò establert al seu article 14 respecte a l'arbitratge institucional i la lliure decisió dels àrbitres de conformitat al seu Reglament.

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 consisteixen exclusivament en aportació de factures; i de conformitat a la factura que s'acompanya a la carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data [REDACTED] i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama [REDACTED], on literalment s'hi manifesta que "L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer [REDACTED] industrial per part de [REDACTED] tramitem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament

VII. De la petició d'indemnització per danys.

La indemnització per dany moral no ve a reparar la disminució soferta en el patrimoni (STS de 19 d'octubre de 2000), i la seva valoració no resulta d'una prova objectiva.

En les presents actuacions arbitral, per quantificar el dany moral ocasionat a la part reclamant aquest Òrgan arbitral s'ha basat en la total falta d'atenció a la part reclamant per part de l'empresa reclamada malgrat les reiterades queixes formulades, i no atendre les mateixes, constant a les presents actuacions arbitral que la part reclamant ha rebut una carta de reclamació de quantitat, d'un bufet jurídic, actuant en nom i interès de la part reclamada, carta de data [REDACTED] i on se li reclama la quantitat de 43,59€, carta de reclamació on apareix tres vegades l'anagrama [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] on literalment s'hi manifesta que "L'Informem que si amb motiu de la falta de pagament, el seu expedient hagués estat donat d'alta en el fitxer [REDACTED] industrial per part de [REDACTED], tramitarem la baixa de manera immediata al rebre el justificant de pagament; i que cal posar en relació al fet que amb data [REDACTED] havia estat correctament notificat de l'inici de les presents actuacions arbitral i sense haver manifestat en el seu escrit de conclusions de data [REDACTED] cap al·legació sobre la carta rebuda per la part reclamant, actuant en el seu nom i interès, d'un bufet d'advocats, de data [REDACTED] amb la reclamació de pagament d'un suposat deute de 43,59€; actuació de la part reclamada que ha obligat a la part reclamant a iniciar múltiples incidències no ateses per la part reclamada, incloses les presents actuacions arbitral. Errors de la part reclamada en la seva actuació que han obligat a la part reclamant a defensar-se d'una actuació negligent; actuació contrària a les mínimes normes de diligència i professionalitat, i que cal posar en relació al fet que la part reclamant ha exercit el seu dret, no respectat per la part reclamada.

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.

Això obliga a la part reclamada a indemnitzar a la part reclamant dels danys morals derivats del seu il·legítim procedir, entesos tals danys, d'acord amb reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals, i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest Òrgan arbitral, que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 200€.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, així com de les manifestacions realitzades a l'acte de l'audiència, 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, en el termini màxim de 5 dies des de la recepció de la notificació d'aquest laude.

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 200€.

La part reclamant haurà de comunicar, en el termini màxim 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 200€ en el termini màxim dels 15 dies hàbils següents a la comunicació del número de compte o llibreta per part de l'òrgan arbitral.

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

La part reclamada 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.

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.

DEIXAR CONSTÀNCIA de la greu irregularitat que suposa l'enviament de requeriments de pagament, i la possible inclusió indeguda en registres de morositat, del que es té constància en les presents actuacions, considerant com una pressió il·legítima la utilització del mateix, de conformitat a la interpretació i integració efectuada en la STS de data 23 de març de 2018 –carta de data ██████████ actuant en el seu nom i interès, un bufet d'advocats i que cal posar en relació al fet que amb data ██████████ la part reclamada havia estat correctament notificat de l'inici de les presents actuacions arbitrals.