

**Exp. 0275/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que un comercial de la reclamada li va fer una oferta de contracte amb unes bonificacions diverses durant els 12 primers mesos i que la reclamada li està facturant de forma incorrecta incomplint allò acordat. Sol·licita que s'apliqui l'oferta que li va oferir la reclamada que implica un excés de 1450€ al seu favor, i una indemnització de 600€ pels danys i perjudicis ocasionats. La part reclamada exposa que la reclamant va acceptar la contractació d'un paquet vinculat a l'aplicació d'un descompte de fidelització del 50% durant 3 mesos, associat a un compromís de permanència de 12 mesos, i no reconeix la oferta que al·lega la part reclamant.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que la reclamada ha incomplert el contracte que varen realitzar [REDACTED] i no li està facturant correctament.

Exposa que l'oferta era un paquet de fibra, canals TV, quatre línies de mòbil amb trucades il·limitades, internet i una línia de telèfon fixe per 82,50€ el primer mes, el segon, tercer i quart 67,50€, el cinquè, sisè, setè i vuitè mes sense cost i la resta fins el mes dotze a 67,50€. A partir de l'any quedaria en 82,50€ mensuals i l'avisarien un mes abans d'actualitzar qualsevol import.

Sol·licita que s'apliqui la oferta que li va oferir la reclamada i que es rectifiquin les 17 factures objecte de reclamació, que impliquen un excés de 1450€ al seu favor, i una indemnització de 600€ pels danys i perjudicis ocasionats.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] manifesta que la reclamant, en data [REDACTED], va acceptar la contractació d'un paquet de 157,97€ mensuals vinculat a l'aplicació d'un descompte de fidelització del 50% durant 3 mesos i associat a un compromís de permanència de 12 mesos.

Al·lega la reclamada que el procés de facturació és un sistema automàtic que detecta els consums realitzats dintre de cada període i que així queda garantit que els consums s'han realitzat efectivament des de la tarja SIM associada al servei. No obstant, informa la reclamada que ha fet un abonament a la reclamant de 225,30€ (impostos inclosos), relatiu a l'oferta acceptada mitjançant gravació de veu de data [REDACTED], tarificada a les factures de data [REDACTED]

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

## 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 que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

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. 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.

V. 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 reclamant aporta a l'expedient arbitral un document que va rebre de la reclamada (del departament o distribuïdor autoritzat que va comercialitzar el contracte) en el que consten les condicions de l'oferta que demana la reclamant i que estableix una quota mensual de 82,50€ el primer mes, el segon, tercer i quart 67,50€, el cinquè, sisè, setè i vuitè mes sense cost i la resta fins el mes dotze a 67,50€. A partir de l'any quedaria en 82,50€ mensuals.

La reclamada manifesta, en el seu escrit d'al·legacions de data [REDACTED], que no ha localitzat en els seus sistemes còpia de l'oferta que la reclamant exigeix s'apliqui. No obstant l'anterior, la reclamada en cap moment posa en dubte l'autenticitat del canal comercial que va contactar amb la reclamant i que li va remetre el contracte que ha aportat al present expedient arbitral.

Aquests fets s'han d'interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat en les conductes de les parts que integren la relació jurídica.

La Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig és molt clara respecte el dret a una atenció eficaç per part de l'operador i a rebre una informació veraç. En el present cas, la manca de prova aportada per la reclamada respecte a la informació donada pel canal comercial, que és la que permet iniciar la sol·licitud de contractació, deixaria incomplert allò que estableix l'article 60 del Reial decret legislatiu 1/2007, text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris.

S'evidencia una mala gestió per part de l'operadora en la tramitació de les reclamacions, i la disparitat de condicions contractuals al·legades per ambdues parts apunta a una tècnica de comercialització considerada agressiva que no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç, i que ha creat una situació que en cap cas pot perjudicar a la persona consumidora.

Paral·lelament, la part reclamada informa en les seves al·legacions de data [REDACTED] [REDACTED] haver realitzat un abonament a la reclamant de 225,30€ (impostos inclosos), relatiu a les factures de data [REDACTED] reconeixent així errors en la facturació de la reclamant.

Per tot l'esmentat, procedeix estimar la reclamació, en el sentit que la part reclamada modificarà les 17 factures objecte de reclamació aplicant la bonificació sobre la quota que es recull al contracte aportat per la reclamant.

Respecte a la sol·licitud d'una compensació econòmica de 600€ que efectua la reclamant, no consten acreditats danys i perjudicis concrets per poder ser objecte de valoració, per tant, es desestima aquesta petició de la reclamant.

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** en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada modificarà les 17 factures objecte de reclamació aplicant la bonificació sobre la quota que es recull al contracte aportat per la reclamant i que consisteix en una quota mensual de 82,50€ el

primer mes, el segon, tercer i quart 67,50€, el cinquè, sisè, setè i vuitè mes sense cost i la resta fins el mes dotze mesos a 67,50€. A partir de l'any quedaria en 82,50€ mensuals.

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i procedir a l'ingrés de la quantitat que resulti a favor de la reclamant (descomptant els 225,30€ ja abonats) en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral, en el mateix compte bancari on s'efectuen els càrrecs de les factures.