

**Exp. 0278/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que [REDACTED] la va donar d'alta d'una subscripció de serveis de "tarifa plana de jocs" i "servei de xat cupido" sense el seu consentiment i sol·licita la devolució dels 48€ que ha pagat per aquests serveis. La part reclamada al·lega que els consums que apareixen a les factures de la reclamant són correctes i que els tràfics associats s'han fet des del seu terminal.

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 la va donar d'alta una subscripció als serveis de "tarifa plana de jocs" i "servei de xat cupido" sense el seu consentiment i que li han cobrat setmanalment a les factures de [REDACTED] un cost total de 48€.

Exposa que va fer diverses queixes i que la reclamada només li deia que no es podia fer res perquè eren pagaments a tercers i ni tan sols li proporcionava les dades de les empreses per poder reclamar. Tanmateix, va sol·licitar la baixa i bloqueig d'aquests tipus de serveis i dies després va constatar que s'havien tornat a desactivar les restriccions sense el seu consentiment, informant que aquesta restricció ja s'havia demanat inicialment en el moment de contractar la línia.

Sol·licita la devolució dels 48€, una indemnització de 20€ pel temps perdut en fer les reclamacions i la prohibició de donar d'alta qualsevol servei d'aquest estil sense el seu coneixement.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que en aquests tipus de serveis el procés de facturació és automàtic, que detecta el tràfic associats als consums de cada numeració que s'han anat realitzant a cada període de facturació. Informa que l'activació i registre es fa a través del telèfon mòbil i que aquesta gestió no genera un contracte en ser un accés a través d'internet i el cost del servei es pot comprovar a través del seu web o en un enllaç que s'envia en l'SMS al moment de realitzar l'activació.

Exposa la reclamada que els consums que apareixen a les factures de la reclamant són correctes i que els tràfics associats s'han fet des del seu terminal i proporciona les dades del proveïdor del servei. Tot i així, informa la reclamada que, amb la sol·licitud de la reclamant del dia [REDACTED], va procedir a desactivar i restringir aquests serveis a les quatre línies de la seva titularitat.

Considera, per tant, que els càrrecs són correctes atès que la reclamant és la que va realitzar directament la contractació d'aquests serveis, el del xat cupido en data [REDACTED] el de jocs el [REDACTED] així com la seva desactivació, sense que la reclamada intervingui en aquests tràmits.

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició, incidint en què aquests accessos haurien d'haver estat bloquejats des de l'inici de la contractació de les línies i que, en un primer moment, la reclamada li va dir que li realitzaria l'abonament dels diners en un màxim de 48h. i que, posteriorment, va desestimar la reclamació sense facilitar-li cap dada dels proveïdors del servei.

## 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 convenients 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; complementaritat 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 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, és evident que en el tipus de serveis objecte de reclamació intervenen terceres empreses però és la reclamada la que presta el servei de xarxa i actua com a mandatària respecte la presentació dels càrrec pels serveis. Així, la reclamada no és la prestadora directe del servei impugnat, però sí qui el factura i qui,

presumiblement, obté un guany per facilitar l'ús de la xarxa i, en aquest sentit, manté les obligacions d'informació i cooperació amb la reclamada inherents a una relació de servei de tracte successiu. També és qui actua com a interlocutor pel que fa al servei d'atenció al client, sense perjudici de les accions que puguin correspondre a l'operadora contra el prestador del servei amb qui manté un acord comercial per a llur prestació.

L'article 24 de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, estableix que els operadors han de garantir la desconexió d'aquests serveis i que les factures que emetin, almenys semestralment i de manera adequada perquè ho percebi clarament l'abonat, han de reflectir el dret a desconexió que estableix aquest article.

La part reclamant manifesta haver sol·licitat aquesta desconexió a l'inici de la contractació e inclús posteriorment un cop ja havia rebut factures amb càrrecs sense que aquesta restricció es fes realment efectiva per la reclamada. Tampoc acredita la reclamada haver comunicat (en compliment de l'article esmentat al fonament anterior) el dret a la desconexió que hauria pogut evitar càrrecs no desitjats a les factures de la reclamant.

Per altra banda, de conformitat amb l'article 62.1 Reial Decret legislatiu 1/2007, que aprova el Text refós de la Llei per a la defensa dels consumidors i usuaris, la voluntat de contractar s'ha de manifestar de manera inequívoca, considerant que el consentiment és un element essencial del contracte, sense el qual el negoci és nul de ple dret, com caldria considerar en el cas objecte de la present reclamació. Per aquest motiu, la reclamada haurà de restituir la quantitat total cobrada pels serveis no contractats que es fixa en 48€.

Respecte a la sol·licitud d'una compensació econòmica de 20€ que efectua la part reclamant, no consten acreditats danys ni 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 abonarà a la reclamant la quantitat de 48€ en el termini màxim de deu dies, a comptar de la notificació del present laude, en el mateix compte bancari on s'efectuen els càrrecs de les factures.