

Exp. 20220280

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va incomplir en diverses ocasions la sol·licitud del canvi dels serveis contractats a un nou domicili i finalment va haver de demanar la portabilitat a un altre operador. Sol·licita no haver de pagar cap penalització per descomptes practicats derivats del compromís de permanència ni per cap altre concepte. La part reclamada considera correcta la seva facturació indicant que hi havia una permanència de 12 mesos però, no obstant, realitza una bonificació de 322,01€ i formula reconvençió per 63,77€.

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 el dia [REDACTED] va trucar a la reclamada per sol·licitar un trasllat dels serveis contractats a un nou domicili i varen quedar en que anirien el [REDACTED]. Exposa la reclamant que aquell dia no es va presentar ningú ni, després de reclamar, el dia [REDACTED] al·legant la reclamada que no els constava cap visita al programa.

La reclamant va reiterar la sol·licitud des d'un establiment de la reclamada, de forma presencial, incidint que necessita poder disposar d'internet al seu domicili per desenvolupar la seva feina, i varen quedar en una visita del tècnic pel [REDACTED], data en la que tampoc es va presentar. Davant el reiterat incompliment de la reclamada, va sol·licitar la portabilitat a una altra operadora i va rebre una factura de 365,78€ amb motiu de la baixa.

Sol·licita que la reclamada no li facturi les despeses de la instal·lació de la fibra ni cap penalització per compromís de permanència.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que la reclamant que consta d'alta des del [REDACTED], va sol·licitar la baixa el dia [REDACTED] i que per tal motiu es va procedir amb caràcter automàtic a l'aplicació d'un import de 150€ (impostos indirectes inclosos) i de 171,94€ corresponents al descompte vinculat a l'incompliment del compromís de permanència de 12 mesos.

La reclamada formula reconvençió per un import total de 385,78€ (impostos indirectes inclosos) corresponent a les factures de data [REDACTED]

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

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] informa que ha realitzat un abonament de 322,01€ sobre la factura emesa [REDACTED] pels conceptes càrrec instal·lació de fibra i penalització descompte amb permanència, i formula reconvençió pels 63,77€ restants derivats de les factures [REDACTED].

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta que accepta el pagament d'aquest import pendent de 63,77€ però sol·licita el desglossament atès que el període no acaba de coincidir amb el reclamat. En data [REDACTED] la reclamant acredita, mitjançant el corresponent justificant bancari, el pagament de la quantitat objecte de reconvençió.

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 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, és evident que la reclamada no va atendre la sol·licitud de trasllat dels serveis contractats al nou domicili de la reclamant i aquest incompliment es va reiterar en diverses ocasions sense donar cap resposta ni compensació a la part reclamant. Aquest fet, implica una evident manca de qualitat en el servei d'atenció al client de la reclamada envers la reclamant i un incompliment manifest de les seves obligacions contractuals que va originar la sol·licitud de baixa i portabilitat a un altre operador.

La part reclamada, tot i que inicialment exigeix el pagament de les penalitzacions derivades del compromís de permanència formulant reconvençió per la quantitat de 385,78€ (per les factures de data [REDACTED] d'import 365,78€ i [REDACTED] d'import 20€), en escrit de data [REDACTED]

██████████, al·lega que ha realitzat un abonament de 322,01€ (impostos indirectes inclosos) que anul·len el càrrec per instal·lació de fibra i la penalització de permanència de la factura de data ██████████, rebaixant en conseqüència la reconvençió a la quantitat de 63,77€.

Aquest import resultaria de sumar els 43,77€ restants i corresponents a serveis realitzats de la factura de data ██████████ 20€ de la factura de data ██████████ pel concepte de “devolució de rebuts”.

La part reclamant acredita haver realitzat el pagament dels 63,77€ objecte de reconvençió de la reclamada, però, estimant aquest òrgan arbitral, que la reclamada ha d’anul·lar la factura de data ██████████ d’import 20€, atès que no procedeix el cobrament d’aquest concepte, la reclamada ha d’efectuar la devolució d’aquest import a la part reclamant.

Amb tot, l’incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s’exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l’article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya.

Per tot l’exposat, aquest òrgan arbitral entén que, en virtut de la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, no procedeix aplicar cap penalització en concepte de compromís de permanència, ni per cap altre concepte, al resoldre el contracte per incompliment de la reclamada.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti 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 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d’acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l’import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s’ha de desestimar la reconvençió.

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 la reclamació, en el sentit que la part reclamada ja ha anul·lat el càrrec per instal·lació de fibra i la penalització de permanència de la factura de data [REDACTED] i anul·larà la factura de data [REDACTED], d'import 20€, quedant així totes les factures completament pagades amb l'ingrés de 63,77€ realitzat per la part reclamant i acreditat en el present procediment arbitral.

La part reclamada retornarà la quantitat de 20€ a la part reclamant, en el termini de set dies a comptar de la notificació del present laude, al compte bancari on es pagaven habitualment les factures.

L'operador reclamat notificarà a la part reclamant que es troba al corrent dels pagaments que se'n derivin de la present reclamació i la 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.

DESESTIMAR la reconvecció formulada.