

LAUDE

Exp. 1/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar la tarifa [REDACTED] per 75€ mensuals i la reclamada li ha facturat un import superior. Sol·licita la devolució de les quantitats pagades en excés i l'aplicació de la tarifa contractada. La part reclamada reconeix l'error en l'aplicació de la quota i realitza els corresponents abonaments tot i que manifesta no poder aplicar la quota contractada per impossibilitat tècnica.

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 li ha cobrat 597,40€ en sis mesos i que s'havia contractat la tarifa [REDACTED] fibra 600MB, en el que quedava inclosa la línia [REDACTED], per 75€ IVA inclòs al mes. Sol·licita cancel·lar el deute existent amb la reclamada, retornant l'import de 597,40€ més els interessos generats i que es compleixi la tarifa mensual contractada.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] al·lega que ha verificat que, efectivament, no s'ha aplicat al reclamant el descompte corresponent per ajustar la quota contractada de 75€ des del [REDACTED] i que han procedit a fer un abonament de 157,22€ impostos indirectes inclosos. Tanmateix, exposa que revisant el compte de la línia [REDACTED] veuen que apareix duplicada i no es van arribar a donar de baixa els serveis de l'anterior domicili, per tant realitzen una regularització a la facturació i realitza un abonament de 175,50€.

La part reclamant, en escrits de dates [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada atès que li continua cobrant 90€ al mes de quota quan el preu contractat era de 75€ i per tant queda una part del import reclamat per retornar.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], informa que l'import de 157,71€ corresponent a les factures de [REDACTED] s'ha utilitzat per descomptar factures [REDACTED] i afegeix que ja s'està aplicant l'oferta de 76,06€ per als serveis contractats incloent la línia sol·licitada.

El reclamant, en data [REDACTED], incideix en que no li estan aplicant la tarifa contractada i que aquesta es va signar el [REDACTED] i la permanència finalitzaria el [REDACTED]

La reclamada, en data [REDACTED], es ratifica en les seves al·legacions anteriors i exposa que l'actual paquet contractat és [REDACTED] que inclou internet, telèfon fixe, televisió i tres línies mòbils amb un cost de 92€ mensual i que donada la impossibilitat tècnica d'aplicar l'oferta subscrita pel paquet [REDACTED] al cost de 75€, tramiten un nou abonament de 153,09€ que compren la diferència de quota entre ambdós paquets a les factures que s'emetran en el període entre [REDACTED] podent sol·licitar el reclamant, un cop finalitzat el període promocional [REDACTED], la baixa d'alguna de les línies mòbils i reajustar el seu paquet al [REDACTED]

El reclamant, en escrit de [REDACTED] es ratifica en les seves al·legacions inicials i concreta la seva petició en la devolució dels 153,09€ anunciats per la reclamada, la cancel·lació de la permanència en data [REDACTED] i el manteniment del paquet contractat [REDACTED] a 75€ mensuals a partir també de la finalització del període amb compromís de permanència.

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; 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 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 pròpia reclamada reconeix en les seves al·legacions que el reclamant va contractar, al [REDACTED], l'oferta [REDACTED] amb una quota de 75€ mensuals i que incloïa la línia de telèfon mòbil [REDACTED] i que s'ha cobrat una quota de 92€ de forma errònia.

En aquest sentit, la reclamada ha realitzat abonaments de 175,50€ en concepte de retard en la desconexió dels serveis de la línia referida de [REDACTED] un altre de 157,72€ en concepte de diferència entre la quota contractada (75€) i la facturada (92€) corresponent al període entre [REDACTED] compensat a les factures [REDACTED]
[REDACTED]

Finalment, en les al·legacions de data [REDACTED], la reclamada exposa que, per impossibilitat tècnica, no pot aplicar la quota contractada de 75€ (pack [REDACTED] [REDACTED] i que ha de facturar el pack [REDACTED] a 92€. A la vista de la reclamació, per donar compliment a allò contractat, la reclamada tramita un nou abonament de 153,09€ que compren la diferència de quota entre els 75€ i els 92€ que facturarà, de forma que avança la devolució per la diferència de quota de les factures que s'emetran en el període [REDACTED]

La part reclamant manifesta haver rebut els tres abonaments anunciats per la reclamada. Es denota en els fets reclamats una manca de qualitat tant en el servei de facturació (que ha de mantenir la quota contractada sense poder modificar-la de forma unilateral) com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les gestions prèvies a la via arbitral.

Aquest 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 tant, en aquest moment, queda anul·lat el compromís de permanència que pogués existir entre les parts.

La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula al Llibre segon els requisits de les relacions de consum, incidint a l'Article 211-3 en que la publicitat, la informació i l'oferta que es facin per qualsevol mitjà i la informació que es transmeti en el marc de l'activitat empresarial o professional, referides a béns o serveis, s'han d'ajustar als principis de veracitat i objectivitat i no han de contenir informació que pugui induir a confusió.

En el mateix sentit, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, de conformitat amb l'art. 61 del RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries,

estableixen que el contingut de l'oferta íntegra, la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Per tot l'exposat, el reclamant té dret a exigir l'aplicació de la tarifa que va contractar al [REDACTED] amb una quota de 75€ mensuals i que incloïa la línia de telèfon mòbil [REDACTED]. La reclamada no ha acreditat quina és la impossibilitat tècnica per poder aplicar aquestes condicions contractuals tenint la operadora la càrrega de la prova al respecte. Al respecte s'ha de tenir en compte que l'últim abonament efectuat per la reclamada de 153,09€ es contempla com un retorn per avançat de la diferència de quota fins al [REDACTED].

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 ha de retornar al reclamant totes les quantitats cobrades en excés per la incorrecta aplicació de la tarifa contractada i ha de mantenir el pack [REDACTED] (internet, telefonia fixe, televisió i les línies mòbils [REDACTED]) amb una quota de 75€ mensuals.

Queda anul·lada qualsevol penalització en concepte de compromís de permanència a càrrec de la part reclamant.