

LAUDE

Exp. 2/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va oferir de regal dos terminals mòbils i quan va rebre el contracte les condicions eren unes altres i tenien un cost mensual, entre altres serveis que no havia sol·licitat així que va exercir el dret de desistiment i va retornar els terminals. Sol·licita que la reclamada no li facturi per aquests conceptes i li retorni les quantitats cobrades indegudament. La part reclamada realitza els abonaments corresponents però queda pendent la cancel·lació d'una assegurança sobre els terminals.

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 una comercial de la reclamada li va oferir dos terminals gratuïts però que no li varen voler enviar les condicions per correu electrònic pressionant-li dient que per acceptar el regal havia de signar en aquell moment per SMS.

Exposa el reclamant que va acceptar el "regal" atès que tenia el dret de desistiment durant 14 dies però que quan va rebre el contracte va verificar que els terminals tenien un cost mensual de 24 terminis, que li havien impositat unes assegurances, un cànon digital i dos [REDACTED] que tampoc havia contractat.

Al·lega que va intentar paraitzar l'enviament dels terminals però no va poder i en rebre'ls els va retornar immediatament per correu, tal i com li va informar la reclamada que ho fes. Tot i així li estan facturant aquests imports i sol·licita que li donin de baixa de tots aquests conceptes amb devolució de les quantitats cobrades fins a la data (51,68€) i les que es generin durant la tramitació de la present reclamació.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que han fet un abonament al reclamant de 7,83€ en concepte de cànon digital i assegurança dels terminals.

El reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i exposa que la quantitat cobrada indegudament és superior al de l'abonament realitzat per la reclamada i es ratifica en la seva petició.

La reclamada, en escrit de [REDACTED], exposa que han efectuat un altre abonament de 42,51€ en concepte de cànon digital, assegurança i quotes dels terminals. Al·lega que aquests càrrecs es van generar automàticament tot i que els terminals s'havien retornat.

En escrit de data [REDACTED], la reclamada informa que la baixa de l'assegurança només es pot realitzar per la plataforma especialitzada trucant directament el reclamant.

La part reclamant, en escrit de [REDACTED], manifesta al respecte que l'asseguradora li demana una factura rectificativa per la devolució del terminal que la reclamada no li envia i, afegeix en data [REDACTED], que continua rebent factures amb el cobrament dels conceptes donats de baixa.

La reclamada, en escrit de [REDACTED], al·lega que han anul·lat les quotes mensuals de pagament dels terminals i que es deixaran d'emetre a partir de la factura del [REDACTED]. Paral·lelament informa que realitzaran un seguiment per a la cancel·lació de l'assegurança del terminal.

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; 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 arbitral, pel relat dels fets de la part reclamant, es desprèn que la tècnica de comercialització emprada és de les considerades agressives, pel fet que es produeix de manera sorprenent per a la persona consumidora, li ofereix un producte o servei amb el qual no comptava, li parla de regal i ha d'acceptar de seguida amb un missatge SMS que no dona garanties del contingut que s'accepta.

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. Es considera, doncs, 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.

Paral·lelament, la part reclamant va exercitar el seu dret de desistiment, dins del termini legal establert, i va procedir a la devolució immediata dels terminals, fets que la pròpia part reclamada reconeix i accepta.

Respecte a les quantitats cobrades de forma indeguda, la reclamada manifesta en les seves al·legacions haver procedit a realitzar dos abonaments (7,83€ i 42,51€) en concepte de devolució del cànon digital, assegurança i quotes dels terminals. Tot i així, la part reclamant informa que es continuen facturant els conceptes donats de baixa.

Per tot l'exposat, aquest òrgan arbitral entén que procedeix estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada donarà de baixa definitivament la compra dels terminals, cànon digital i assegurances, retornant al reclamant totes les quantitats cobrades per aquests conceptes.

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 donarà de baixa definitivament la compra dels terminals, cànon digital i assegurances, retornant al reclamant totes les quantitats cobrades per aquests conceptes.