

**Exp. 23/2023**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va anul·lar una tarja SIM sense avisar i que a conseqüència de la deficient informació del servei d'atenció al client ha perdut 5€ i el número de telèfon. Sol·licita una explicació, la devolució d'aquest import i una compensació econòmica. La part reclamada manifesta que pel contracte de línies de prepagament, el període de validesa de la tarja es renova cada 6 mesos amb cada recàrrega que es realitzi i que, si no és així, i transcorregut un temps, finalment queda inoperativa i es perd el número de telèfon.

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], exposa que la reclamada li va cancel·lar unilateralment, sense avisar, una SIM de prepagament de la seva mare de [REDACTED] que estava en una residència.

Manifesta que, en queixar-se, la reclamada li va oferir recuperar el mateix número SIM amb un nou contracte que va signar el [REDACTED] i que la tarja s'havia de recollir al [REDACTED]. Finalment, la botiga no tenia la nova SIM i el servei d'atenció de la reclamada li informa que la tarja estava activa i que fes una càrrega de 5€ per activar-la.

Informa el reclamant que la SIM no funciona, que ha perdut els 5€ i que el seu número [REDACTED] li han donat a una altra persona. Sol·licita la verificació de qui té el número esmentat, una explicació del motiu de la cancel·lació sense avís de la SIM així com de la cancel·lació del contracte signat de [REDACTED] i una compensació econòmica per la mala informació rebuda i la pèssima gestió de la reclamada.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que, tal i com consta a les condicions generals del contracte de línies de prepagament, el període de validesa de la tarja es renova cada 6 mesos amb cada recarrega que es realitzi i que, si no és així, durant un mes només podrà rebre trucades.

Exposa la reclamada que, en aquest moment, s'envia un SMS informant de la situació i que, si no es produeix una nova recàrrega de la tarja, quedarà totalment inoperativa i perdrà el número de telèfon.

Informa la reclamada que la darrera recàrrega es va fer el [REDACTED] pel que el [REDACTED] es va enviar SMS, que es va donar de baixa el [REDACTED] i que no hi ha opció de recuperar la línia i el telèfon perquè ara el té un altre titular.

Finalment, la reclamada al·lega que, del [REDACTED], no consta cap contracte de línia nova sinó un càrrec de recollida exprés.

La part reclamant, en data [REDACTED] mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en la informació errònia rebuda, que no es va enviar cap SMS al telèfon de contacte i que, a més, no han atès la seva reclamació en català i que això va en contra de la normativa de consum.

La part reclamada, en data [REDACTED] ratifica en les seves al·legacions anteriors i la part reclamant, en data [REDACTED], exposa un resum cronològic dels fets de la present reclamació, sol·licita la devolució dels 5€ i valora la compensació econòmica que demana en 1 any de tarifa corresponent al fixe tarifa plana mobilitat total [REDACTED]

## 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, és cert que les condicions generals del contracte de línies de prepagament (punt 3) estableix un període de validesa de la tarja que es renova cada 6 mesos amb cada recàrrega que es realitzi. Si no és així, durant un mes només podrà rebre trucades i és en aquest moment que la reclamada envia un SMS informant de la situació. Si no es produeix una nova recàrrega de la tarja en aquest període, aquesta quedarà totalment inoperativa i es perd el número de telèfon.

Per tant, la part reclamant és la responsable de realitzar les recàrregues en els terminis corresponents per tal de mantenir la tarja operativa. En el present cas, informa la reclamada que la darrera recàrrega es va fer el [REDACTED] pel que el [REDACTED] s'activa el mes en el que només es poden rebre trucades i s'envia l'SMS. La tarja es va donar de baixa definitivament el [REDACTED] en no haver-se fet cap recàrrega, no havent-hi opció de recuperar la línia i el telèfon del reclamant que ara el té un altre titular.

La part reclamant manifesta no haver rebut el SMS al seu telèfon de contacte però la reclamada l'ha d'enviar, en tot cas, al número de telèfon corresponent a la tarja de prepagament. Per altra banda, la reclamada no acredita haver enviat el referit missatge.

On sí es denota una manca de qualitat és en el servei d'atenció al client de la reclamada, que no va proporcionar una atenció eficaç al reclamant. En primer lloc, fent-li signar un contracte, en data [REDACTED] (la baixa definitiva s'havia produït el [REDACTED]), suposadament per poder recuperar la línia desactivada. Al respecte, la reclamada manifesta a les seves al·legacions que es tractava d'un contracte "per servei de recollida exprés" però sense especificar que és el que s'havia de recollir ni donar més dades al respecte.

En segon lloc, la reclamada no atén les continues trucades del reclamant per esclarir l'entrega de la nova SIM i, finalment, li fa efectuar una recàrrega de 5€ a la SIM que ja havia estat desactivada i que acredita el reclamant haver fet en data [REDACTED]

Per tot, procedeix la devolució a la part reclamant d'aquests 5€ i respecte a la compensació econòmica sol·licitada, en les presents actuacions arbitral, es considera que s'han produït danys morals a la part reclamant que han de ser objecte d'indemnització, per les molèsties i neguits ocasionats: informació errònia, trucades telefòniques reiterades i interminables al servei d'atenció a la clientela, cobraments indeguts, i sobretot el neguit i angoixa pel fet que la mare del reclamant, de [REDACTED] d'edat, no disposava de línia mòbil.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest òrgan arbitral que han de quantificar-se prudencialment en la suma de 50€, import que, tal i com sol·licita el reclamant, es poden aplicar a la tarifa [REDACTED]

Finalment, respecte a la manca d'atenció de la reclamada en català, la part reclamant pot fer una denúncia a l'Agència Catalana del Consum (organisme competent per poder sancionar, si s'escau) si considera que els fets poden ser constitutius d'una infracció de la normativa de consum.

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 reclamada ha de procedir a la devolució de cinc euros (5€) a la part reclamant i, en concepte de danys morals, la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de cinquanta euros (50€) import que, a elecció del reclamant, es poden aplicar a la tarifa [REDACTED]

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de cinc dies des de la notificació d'aquest laude. La part reclamada haurà d'ingressar la citada quantitat en el termini de cinc dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.