

**Exp. 46/2023**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li ha cobrat 50€ en concepte de roaming i que no va fer cap connexió ni trucada i sol·licita no haver de pagar aquest import i que s'anul·li el deute que li reclamen. La part reclamada al·lega que es varen realitzar connexions internacionals, concretament des de [REDACTED] i que, per tant, les connexions s'han facturat correctament.

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que li han cobrat 50€ per un roaming de 10, 11, i 5 minuts a números especials que no va utilitzar ja que no va trucar a ningú i el roaming va estar apagat des de que va rebre el missatge de benvinguda a [REDACTED]

Exposa que d'una altra línia li han cobrat 9€ també de roaming però per dades i que això ja havia passat amb anterioritat i li varen retornar els diners. Sol·licita l'anul·lació de qualsevol deute amb la reclamada i poder donar-se de baixa atès el mal funcionament i les molèsties que la reclamada li ha causat.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que s'envia SMS a la reclamada el [REDACTED] al detectar que s'havien realitzat connexions internacionals, concretament des de [REDACTED] i que, per tant, les connexions s'han facturat correctament.

Manifesta la reclamada que és responsabilitat del client informar-se abans de fer un viatge per evitar sorpreses i que les factures es fan en base a un procés automàtic de les connexions efectuades des del terminal, que garanteix la seva autenticitat. Per tant, la part reclamada conclou que no procedeix cap devolució i informa que la reclamant té pendent de pagament la quantitat de 77,06€.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada incidint en què no es va utilitzar el roaming, ni missatges, ni trucades ni dades. Manifesta que actualment no té cap vinculació amb l'operadora i sol·licita s'anul·li el deute.

## 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. 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.

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 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 part reclamant exposa que no va utilitzar el servei de roaming, que no ha efectuat les trucades especials que li tarifiquen a la factura de data [REDACTED] d'import total 77,06€, i que va tancar el terminal en rebre el missatge de benvinguda a [REDACTED]

La part reclamada al·lega que les factures es fan en base a un procés automàtic de les connexions efectuades des del terminal, que garantitza la seva autenticitat i considera correcta la factura objecte de reclamació però, no obstant, no aporta cap tipus de prova que les acrediti així com tampoc respecte a les trucades a números especials ni cap informació sobre els preus i tarifes d'aquestes i l'acceptació expressa de la reclamant.

En aquest sentit, 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 present cas, l'usuari no ha consentit la prestació d'un servei que comporta un cost del que no era conscient atès que ha esmerçat una diligència precisament per evitar pagar un sobrepreu per la utilització de dades o trucades des de l'estranger. El preu a satisfer per un servei forma part de l'objecte del contracte i, per tant, és un element essencial del mateix (art. 1261 Codi Civil) sobre el que ha de recaure el consentiment i sense la concurrència del qual el contracte és nul.

Així mateix, l'art. 62.1 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, determina que en la contractació amb consumidors, el consentiment s'ha de prestar de manera inequívoca, sobretot tenint en compte que la tarifa contractada estava orientada per a ser utilitzada en territori nacional a preus pactats, és l'usuari qui hauria de sol·licitar l'activació del servei.

Així, procedeix estimar en part la reclamació en el sentit que la reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant els càrrecs en concepte de Roaming i d'altres consums de trucades a números especials i 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 en part** la reclamació en el sentit que la reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] d'import total 77,06€, eliminant els càrrecs en concepte de Roaming i d'altres consums de trucades a números especials i al [REDACTED]