

**Exp. 0055/23**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que en relació a uns contractes pel subministrament de electricitat i gas amb l'empresa [REDACTED] [REDACTED] en dos domicilis, un a [REDACTED] sol·licita l'anul·lació dels esmentats contractes i del deute que té amb l'empresa reclamada del període de facturació del [REDACTED]. Al·lega que ni el compte bancari ni el correu electrònic que figuren en la contractació són seus, que no figura la seva signatura als contractes i que no ha realitzat cap contracte de manteniment d'electrodomèstics ni dels serveis [REDACTED]

L'empresa reclamada al·lega que actualment la reclamant no manté cap subministrament actiu, que es van donar de baixa els dies [REDACTED] [REDACTED] i [REDACTED] respectivament i reclama que resta pendent un deute de 145,98€.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació en data [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] en relació a uns contractes pel subministrament de electricitat i gas amb l'empresa comercialitzadora [REDACTED] i que li va suposar la baixa dels contractes que la part reclamant tenia amb l'empresa [REDACTED]. La controvèrsia és en relació al subministrament d'electricitat i gas, referents a dos contractes a la ciutat de [REDACTED].

La part reclamant sol·licita l'anul·lació dels contractes amb [REDACTED] i del deute que té amb l'empresa reclamada. La part reclamant adjunta còpia de la carta de la primera reclamació de data [REDACTED] i dels contractes. També acompanya les cartes girades per l'empresa reclamada per efectuar els pagament amb tarja per telèfon o en les entitats bancàries indicades.

Els serveis de subministrament que acompanya són referits a les factures d'electricitat del domicili del carrer [REDACTED] del període de facturació del [REDACTED] [REDACTED] i de subministrament de gas del mateix

domicili del període de facturació del [REDACTED] [REDACTED], les factures del subministrament de gas al domicili del [REDACTED] del període de facturació del [REDACTED] i les del subministrament d'electricitat del mateix domicili del període de facturació del [REDACTED], per un import total de 892,77 €. En l'expedient figura també la carta dirigida a la [REDACTED] amb data de registre [REDACTED] on la part reclamant fa constar que ni el compte bancari ni el correu electrònic que figuren són seus, que no figura la seva signatura als contractes i que no ha realitzat cap contracte de manteniment d'electrodomèstics amb l'empresa [REDACTED].

L'empresa reclamada en el seu escrit d'al·legacions de data [REDACTED] explica que el [REDACTED] va rebre una sol·licitud per a la contractació de llum i gas a dos domicilis amb els números [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] a nom de [REDACTED]. Que els contractes es van fer per mediació de l'empresa [REDACTED] empresa encarregada de la posada a disposició, generació i custòdia de la prova electrònica de l'existència, contingut i acceptació mitjançant signatura digital de les condicions particulars i generals del contracte.

La recepció i la firma es va efectuar e [REDACTED] mitjançant el telèfon mòbil número [REDACTED]. Posteriorment, la part reclamada va verificar la contractació mitjançant trucada telefònica al mateix telèfon, per tal de confirmar els serveis contractats, així com el consentiment explícit i inequívoc de la contractant.

El dia [REDACTED] es va sol·licitar l'alta mitjançant l'empresa distribuïdora. La part reclamada adjunta la gravació de la trucada on es fa la contractació, les condicions particulars de la contractació i les factures emeses.

L'empresa reclamada manifesta que actualment no hi ha cap subministrament en actiu, que es van donar de baixa els dies [REDACTED]. Finalment al·lega que queda pendent un deute de 145,98€, indicant els mitjans per efectuar el pagament

## AUDIÈNCIA

Compareix la part reclamant amb l'absència de la part reclamada que ha presentat les seves al·legacions per escrit.

La part reclamant manifesta que mai va voler contractar els serveis de la part reclamada, que va ser coneixedora de que l'havien canviat de companyia quan li van començar a arribar cartes d'impagament, ja que les factures no li van ser enviades fins uns mesos

després. Quan van arribar les cartes d'impagament es va posar en contacte amb [REDACTED] la seva anterior companyia, que li van informar de que amb ella estava al corrent de pagament i que s'havia produït un canvi de companyia.

La reclamant senyala que el [REDACTED] canvià el contracte que tenia amb [REDACTED] i va passar a tenir el subministrament del gas al domicili del [REDACTED] per la companyia [REDACTED] i aporta en l'audiència el contracte de subministrament de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] També acompanya el correu electrònic de benvinguda per aquest contracte de data [REDACTED] de data [REDACTED] i el justificant visita mèdica del mateix dia [REDACTED]

La reclamant explica, en relació a la gravació de veu que aporta la reclamada, que el seu consentiment va ser manifestat per error, perquè la coincidència en la data i el moment, el recorda perfectament, ja que coincidia en el temps amb l'analítica que va tenir a les [REDACTED] [REDACTED], segons el justificant aportat en aquesta audiència. L'anterior, en relació a la contractació coincident, que estava efectuant amb [REDACTED] pel subministrament de gas del seu domicili de [REDACTED] [REDACTED] en les dates referides anteriorment i amb la immediatesa de la trucada de la contractació i [REDACTED] [REDACTED] de la certificació de la reclamada i la posterior trucada gravada de confirmació, posteriors a la visita mèdica.

La part reclamant manifesta que tot i l'impagament de les factures el subministrament ha continuat, que amb el suposat contracte amb la part reclamada constant com a domicili l'adreça del [REDACTED] (no rep allà cap tipus de correspondència), un compte de correu electrònic que no és seu, una signatura que tampoc ho és i un compte bancari, que havia estat de la seva germana, que mostra i que va ser anul·lat en l'any [REDACTED]

La part reclamant explica que tenia un contracte amb la companyia [REDACTED] d'assegurança d'electrodomèstics del que es va donar de baixa el [REDACTED]

La part reclamant aporta escrit amb detall de la cronologia dels fets, un llistat amb els comprovants de pagaments a [REDACTED] del subministrament de gas i electricitat i de l'assegurança d'electrodomèstics, un llistat amb els comprovants de pagament a l'empresa [REDACTED] i el contracte amb [REDACTED] per al subministrament de gas al domicili [REDACTED]

La part reclamant manifesta que no ha tingut talls de subministraments i que els ha mantingut de forma continuada. Que ha pagat els subministraments d'electricitat i gas

amb la companyia subministradora. Que ella mai ha volgut canviar-se de la companyia [REDACTED], de la que n'és client des de fa 40 anys,

Reitera que la conversa gravada és una confirmació de dades i que coincidia en el temps amb una comercialització [REDACTED] que li ofería una rebaixa en la tarifa.

Afegeix que va rebre cartes d'impagament.

La part reclamant ratifica la seva petició de que s'anul·lin els contractes i el deute que li reclama la part reclamada.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, així com les manifestacions efectuades a la vista oral, 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. Els drets s'hauran d'exercir conforme 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.

III. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

IV. 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 ha 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.

V.- La Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya regula en el 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.

VI.- L'article 61 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, estableix que el contingut de l'oferta integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

VII.- En aquest cas, l'usuària, amb 74 anys d'edat en el moment de la contractació i segons manifesta sent client de la companyia ██████████ durant 40 anys, no ha consentit sense equívocs, per no ser conscient amb claredat de la contractació amb la mercantil reclamada en data ██████████. La reclamant ha manifestat que recorda perfectament la coincidència del moment de la contractació que impugna i que manifesta de forma errònia en la gravació que sí accepta creient-se enmig de la tramitació amb l'empresa ██████████ que era amb la que estava contractant el subministrament de gas al seu domicili ██████████. Aquesta coincidència amb l'oferta promocional, segons document de data ██████████ en el que se li dona la benvinguda per l'aplicació de la nova tarifa en la contractació del servei de subministrament de gas en el seu domicili ██████████, l'és en el dia i l'hora propera de la cita per una analítica de sang, segons el justificant mèdic que aporta, de data ██████████.

L'anterior va permetre a la reclamant, en relació a la gravació de veu que aporta la reclamada, que el seu consentiment va ser manifestat per error, perquè la coincidència en la data i el moment, els recorda perfectament, per l'analítica que va tenir a les ██████████ del dia ██████████. L'anterior, en relació a la contractació que estava efectuant amb ██████████ pel subministrament de gas del seu domicili ██████████, en les dates referides anteriorment i amb la immediatesa de la trucada de la contractació i ██████████ a les ██████████ de la certificació de la reclamada i la posterior trucada gravada de confirmació.

De l'anterior, no concorren els elements essencials que preceptuen els articles 1261 i 1265 del Codi Civil, no havent consentiment inequívoc de la contractant. A contrari, es

produeix error en la manifestació de la voluntat sobre l'objecte cert que ha de ser matèria del contracte i causa de l'obligació. Sent per tant, la contractació nul·la per error en el consentiment.

En el mateix sentit, l'art. 62.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós per a la Defensa general dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, determina que en la contractació amb consumidors, el consentiment s'ha de prestar de manera inequívoca.

La reclamant va configurar la seva manifestació de voluntat en relació a la trucada rebuda per la contractació amb una representació d'una realitat externa que corresponia a una altra contractació que estava realitzant del subministrament del gas amb l'empresa

Per altra banda, l'acceptació i signatura del contracte per SMS no permet fer la comprovació de que les condicions promocionals són les que consten reflectides i és per això que s'estableix l'obligació de l'operadora d'entregar o remetre el contracte a la persona consumidora.

A més, la qualitat de la facturació i la seva regularitat no resten acreditades ni justificades amb suficiència, havent-se girat en data [REDACTED] per la reclamada la carta de pagament d'import 892,77€ per procedir al seu ingrés per la reclamant i, posteriorment, en data [REDACTED] es va quantificar el deute per abonar en 145,98€.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com de les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, per unanimitat, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació.

**DESESTIMAR** la reconvenció.

**REQUERIR** a la part reclamada:

- Que anul·li les factures pendents.

- Que doni de baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries a la reclamant, en el cas que hi estigués incorporada i que la seva incorporació derivés d'aquesta reclamació.
- Que insti la cancel·lació de les dades de la reclamant que hagin estat cedides a empreses de gestió de cobrament de deute.
- Que comuniqui a la part reclamant que s'ha procedit a l'anul·lació de les factures emeses, que no té cap deute pendent i que no figura en cap fitxer d'incompliment de deutes ni de gestió de cobraments, com a conseqüència d'aquelles.
- **INFORMAR** que si es considera que en la contractació es va produir un engany o estafa, es pot presentar reclamació davant l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya - Servei de Inspecció i Control de Mercat de la Subdirecció General de Disciplina de Mercat -. L'anterior, per si es considera que els fets poden ser objecte d'inspecció, de conformitat amb allò establert a l'article 7.1.e) del Decret 242/2005, de 8n de novembre, de desplegament de l'estructura de l'Agència Catalana de Consum.