

Exp. 59/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada no va prestar el servei contractat correctament i que aquest incompliment és el que ha originat el canvi d'operador i per tant no pertoca l'aplicació de cap penalització. Sol·licita s'anul·li la penalització i la refacturació. La part reclamada exposa que ha realitzat un abonament per la penalització i quotes i, restat aquest import, queden 57,48€ a pagar pel reclamant corresponents als dies d'alta i de consum dels serveis contractats.

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 va fer una oferta i que va patir un mal servei a les línies mòbils, TV i internet i per aquest motiu va demanar la resolució del contracte.

Exposa que la reclamada no li va donar el full de desistiment i que tampoc tenia full de reclamacions. Sol·licita s'anul·li la factura objecte de reclamació i no es cobri cap penalització per la resolució del contracte.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que s'han revisat les factures del mes de [REDACTED] s'ha fet un abonament de 403,90€ corresponents als càrrecs de cancel·lació del contracte i les quotes de servei contractades sense haver fet ús d'aquests.

Informa que els serveis han tingut ús fins el [REDACTED], data en la que es va causar baixa, per tant del total pendent de pagament de 461,38€ restant l'abonament esmentat, queden 57,48€ a pagar pel reclamant corresponents als dies d'alta i de consum dels serveis contractats (factures [REDACTED]).

La part reclamant, en data [REDACTED], mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada.

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; 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 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 la oferta de servei que li va fer la reclamada no es va complir correctament respecte a les línies mòbils, TV i internet i al·lega que va realitzar reclamacions a l'establiment de reclamada. Manifesta també que no li varen entregar el full de reclamacions ni el de desistiment i que per tots aquests motius va sol·licitar el canvi d'operador.

Al respecte, la pròpia reclamada reconeix, un cop revisades les factures emeses del [REDACTED], que procedeix un abonament de 403,90€ corresponent als càrrecs de cancel·lació de contracte i a quotes de servei contractades sense haver fet ús d'aquestes.

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 integra la contractació i que els contractes són d'obligat compliment per a les parts.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en el servei de facturació, com en el servei d'atenció al client de la reclamada que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

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, queden anul·lats el compromisos de permanència que poguessin existir entre les parts.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, i atès que la reclamada ja ha realitzat un abonament per la penalització facturada i per les quotes de servei contractades sense haver fet ús d'aquestes per import de 403,90€, quedaria determinar quina part de les factures de [REDACTED] correspon pagar al reclamant, tenint en compte que va tenir servei fins el dia [REDACTED] tal y com acredita la reclamada i pel que es formula reconvenció.

VI. La facultat de la part reclamada per formular reconvenció davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aportï un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvenció.

En aquest cas, la reclamada formula reconvenció per import de 57,48€ (impostos indirectes inclosos) corresponents als dies d'alta i de consum dels serveis contractats fins la baixa dels serveis el [REDACTED]. A la vista de les factures aportades, i eliminant d'aquestes els conceptes que deriven de l'estimació de la reclamació, resulta correcte l'import objecte de reconvenció i per tant correspon la seva estimació i el pagament d'aquesta quantitat per part del reclamant.

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:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que la reclamada rectificarà les factures de la reclamada anul·lant els càrrecs per penalització de compromís de permanència, tant de tarifa, instal·lació, descomptes i qualsevol altra que s'hagués facturat a la reclamada. També precedeix que la reclamada aboni la part de quotes per serveis no utilitzats.

L'operador reclamat tramitarà la baixa dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que la part reclamant hi estigués incorporada i la seva incorporació fos derivada d'aquesta reclamació.

ESTIMAR la reconvenició formulada per import de 57,48€ (impostos indirectes inclosos) a càrrec del reclamant.