

LAUDE

Exp. 76/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va fer una oferta de quota durant 24 mesos que no ha aplicat mai a les factures i sol·licita que se li apliqui la tarifa que li varen oferir i la devolució dels imports cobrats en excés. La part reclamada al·lega que va ser un error del comercial i efectua abonament al reclamant.

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 el [REDACTED] una comercial de la reclamada li va oferir uns serveis amb una quota de 33,98€ durant 24 mesos sense cap mena d'augment durant aquest temps.

Exposa el reclamant que totes les factures que ha rebut han estat d'un import més elevat a l'acordat: 64,96€ a [REDACTED] 45,99€ al [REDACTED] i 55,96€ al [REDACTED] i que després de nombroses reclamacions no ha obtingut resposta satisfactòria. Sol·licita que la reclamada li apliqui la quota que li varen oferir i la devolució dels imports cobrats en excés.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que la quota que refereix el reclamant no estava al catàleg de l'operadora en el moment en què se li va oferir i que va ser un error de la comercial.

Informa la reclamada que ha realitzat una transferència al reclamant per import de 526,97€ (impostos indirectes inclosos) per compensar la diferència de quota aplicada corresponent 86,97€ a les factures [REDACTED], i 440€ corresponents a les pròximes factures, del [REDACTED] data en la que finalitza l'oferta. Aquest últim abonament comporta el compromís de permanència del reclamant amb l'operadora fins a la l'esmentada data.

El reclamant, en data [REDACTED], manifesta que accepta la proposta de la reclamada però sol·licita un compromís escrit d'aquesta on consti que el [REDACTED] quedarà alliberat de qualsevol compromís de permanència amb l'operadora.

La part reclamada, en data [REDACTED], es ratifica en les seves al·legacions anteriors i el reclamant, en data [REDACTED], mostra la seva disconformitat, sol·licitant la resolució per arbitratge.

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 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 arbitrals, la part reclamant exposa que un comercial de la reclamada li va oferir uns serveis amb una quota de 33,99€ mensuals, durant 24 mesos, i acredita aquest extrem amb un document elaborat per la reclamada i aporta les factures on es veu que la tarifa aplicada ha estat superior a l'oferta.

L'operadora reclamada manifesta que la quota que refereix el reclamant no estava al catàleg de l'operadora al moment en què se li va oferir i que va ser un error de la comercial.

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.

La part reclamada, en les seves al·legacions de data [REDACTED], informa que ha realitzat una transferència al reclamant per import de 526,97€ (impostos indirectes inclosos) per compensar la diferència de quota aplicada corresponent 86,97€ a les factures [REDACTED] i 440€ corresponents a les pròximes factures, del [REDACTED] data en la que finalitza l'oferta. Aquest últim abonament comporta el compromís de permanència del reclamant amb l'operadora fins a la l'esmentada data.

Al respecte, la part reclamant, en data [REDACTED], manifesta que accepta la proposta de la reclamada però sol·licita un compromís escrit d'aquesta on consti que el [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] quedarà alliberat de qualsevol compromís de permanència amb l'operadora.

A la vista de les al·legacions de les parts, s'ha d'estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada ha d'aplicar a les factures del reclamant la tarifa oferta de 33,99€ mensuals, durant 24 mesos, amb devolució dels imports cobrats excés.

La reclamada, amb els abonaments informats, ha realitzat pagament al reclamant de la diferència d'import de la part que ja havia abonat i de la que pagarà en les properes factures fins a la finalització del període de l'oferta, és a dir fins al [REDACTED], amb un compromís de permanència fins la l'esmentada data.

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 la reclamació, en el sentit que la reclamada ha d'aplicar a les factures del reclamant la tarifa oferta de 33,99€ mensuals (impostos indirectes inclosos), durant 24 mesos, amb devolució dels imports facturats en excés.

A la finalització del període de l'oferta, el [REDACTED], el reclamant quedarà alliberat del compromís de permanència amb l'operadora.