

LAUDE

Exp. 79/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va comprar un terminal que, inicialment seria amb pagament fraccionat, però que finalment va pagar de cop i la reclamada li factura mensualment l'import de la compra. Sol·licita la devolució dels imports cobrats indegudament. La part reclamada ha retornat al reclamant l'import de la compra inicial del terminal.

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 va comprar un terminal mòbil de forma finançada, que finalment va pagar d'un sol cop, i la reclamada li cobra mensualment el pagament del terminal a les seves factures. Sol·licita la devolució dels imports cobrats indegudament amb els corresponents interessos.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que ha procedit a retornar al reclamant la quantitat de 37,33€ pel pagament del terminal, donant així per solucionada la controvèrsia.

El reclamant, en data [REDACTED], mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i fa referència a una factura errònia de 600€ que no va pagar i sol·licita que sigui donat de baixa dels fitxers de solvència patrimonial i poder continuar pagant dos terminals de forma fraccionada.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] es ratifica en les seves manifestacions anteriors i exposa que no té constància de cap finançament actiu a nom del reclamant ni se li ha efectuat cap factura de 600€.

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'advertiment 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. 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'altas, 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, inicialment, havia comprat el terminal mòbil amb un pagament fraccionat del preu de forma mensual a les factures que li emet la reclamada però que, posteriorment, va efectuar un pagament pel total import de 37,33€ i acredita la transacció.

La Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions aprovada pel Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, estableix en seu l'article 3 el dret a una facturació amb elecció dels mitjans de pagament entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial, i el dret a una atenció eficaç per part de l'operador.

Es denota en els fets reclamats un error de la reclamada així com una 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.

Al respecte, la reclamada reconeix l'error i opta per retornar al reclamant el total import que va pagar en el moment de la compra del terminal, és a dir els 37,33€, en comptes de rectificar totes les factures en les que s'ha produït un pagament fraccionat de l'aparell.

Estimant la reclamació, considerem correcta aquesta opció de la reclamada per donar solució a la controvèrsia, ja que es correspon amb la devolució de l'import cobrat de forma duplicada i que sol·licita el reclamant en el seu escrit inicial.

La part reclamant, en el seu escrit d'al·legacions de data [REDACTED], introdueix altres conceptes que difereixen de la reclamació inicial i que no acredita i sobre els que la reclamada (en escrits de data [REDACTED]) al·lega que no en té cap mena de constància, per la qual cosa aquest col·legi, per no tenir elements suficients, no es pronunciarà al respecte.

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 retornarà al reclamant la quantitat de 37,33€ que va pagar per l'adquisició del terminal i el reclamant pagarà el preu de compra, de forma fraccionada, mitjançant les quotes acordades a les factures que li emet l'operadora.