

LAUDE

Exp. 117/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada no li està facturant la tarifa ofertada i sol·licita que s'apliqui el contracte fins a la seva finalització al [REDACTED]. La part reclamada manifesta que la tarifa no és vigent, que va ser un error del comercial i efectua abonaments.

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 està cobrant de més en relació a la tarifa que té contractada i sol·licita que s'apliqui el contracte fins a la seva finalització al [REDACTED].

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] al·lega que la tarifa que indica la reclamant no estava vigent al moment en què es va realitzar i va ser ofertada per error del comercial. Exposa que les condicions aplicables són les que consten al resum de la compra que es va entregar al client i que està disponible a l'àrea personal privada de la reclamada.

Informa la reclamada que per solucionar l'error, ha fet un abonament de 38,54€ corresponent a les factures de data [REDACTED] en concepte de diferència de quota aplicada i, en data [REDACTED] es varen generar dos abonaments pel mateix concepte d'importos 189,67€ i 16,41€, respectivament, que varen ser descomptats de la facturació de la reclamant.

Manifesta la reclamada que s'ha eliminat el compromís de permanència associat al compte de la reclamant i la quota mensual actual és de 95,20€, sense incloure les quotes de finançament del terminal.

En data [REDACTED], la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la part reclamada i es ratifica en la seva petició.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], es ratifica en les seves al·legacions anteriors i informa d'un nou recàlcul a futur de la factura del [REDACTED].

█ de 19,31€, que s'aplicarà per a descomptar del pagament d'aquesta. Amb aquest últim abonament, l'operadora manifesta que s'han recalculat totes les factures de l'oferta que es va fer a la reclamant del █

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 █, 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.

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 75,93€ mensuals, inicialment fins el mes de [REDACTED], i que la oferta va ser prorrogada durant 12 mesos més ([REDACTED]). Acredita aquest extrem amb documents elaborats per la reclamada i aporta les factures on es veu que la tarifa aplicada de 95,20€ ha estat superior a l'oferta.

L'operadora reclamada 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.

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, informa que ha realitzat diversos abonaments: 38,54€ corresponent a les factures de data [REDACTED] en concepte de diferència de quota aplicada; en data [REDACTED] dos abonaments pel mateix concepte d'importos 189,67€ i 16,41€, respectivament, que varen ser descomptats de la facturació de la reclamant i un nou recàlcul a futur de la factura del [REDACTED] de 19,31€, que s'aplicarà per descomptar del pagament d'aquesta. Amb aquest últim abonament, l'operadora manifesta que s'han recalculat totes les factures de l'oferta que es va fer a la reclamant del [REDACTED]

Al respecte, la part reclamant sol·licita l'aplicació de la tarifa ofertada fins a la finalització del termini, incloent la pròrroga de 12 mesos que consta documentada a l'expedient arbitral, és a dir, fins al mes de [REDACTED]

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 de la reclamant la tarifa ofertada de 75,93€ mensuals, impostos indirectes inclosos, fins el mes de [REDACTED], amb devolució dels importos cobrats en 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 al mes [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:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha d'aplicar a les factures de la reclamant la tarifa ofertada de 75,93€ mensuals, impostos indirectes inclosos, fins el mes de [REDACTED] amb devolució dels importos cobrats en excés.