

LAUDE

Exp. 119/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada va suspendre el subministrament sense el seu consentiment i que per aquest motiu va demanar la baixa. Exposa que l'operadora li ha aplicat una penalització per incompliment del compromís de permanència de 462,17€ i sol·licita l'anul·lació de la penalització. La part reclamada manifesta que s'ha incomplert el terminis de permanència acceptat per la part 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 la reclamada li va suspendre el servei de telefonia fixe i internet sense cap raó i sense el seu consentiment i que per aquest motiu va haver de contractar una altra operadora.

Exposa que la reclamada li ha facturat una penalització per incompliment de compromís de permanència del que no tenia coneixement atès que és un client des de fa molts anys i sol·licita l'anul·lació d'aquesta factura, de data [REDACTED] i d'import 462,17€.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que el reclamant tenia un compromís de permanència de 24 mesos assumit en el contracte de data [REDACTED] i que, en donar-se de baixa el [REDACTED] procedeix aplicar la penalització i formula reconvençió per import de 462,17€.

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

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que han realitzat una rectificació de la factura objecte de reclamació i ha gestionat un abonament de 488,99€ impostos indirectes inclosos, en concepte de penalització descompte amb permanència i descompte fidelització de la factura de [REDACTED]. Aquest import, anul·la el deute pendent del reclamant de 462,17€ i la resta, 26,82€, se li retornarà al compte bancari on tenia domiciliats els pagaments.

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.

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 al·lega que va haver de buscar un altre operador com a conseqüència de la suspensió del servei que va efectuar la reclamada sense el seu consentiment i, en segon lloc, exposa que era client de la reclamada des de feia molts anys i que no li constava que tingués cap compromís de permanència.

La operadora reclamada, res manifesta en relació a la suspensió del servei de telefonia i fibra però indirectament assumeix l'error en informar, en les seves al·legacions, que ha realitzat un abonament de 488,99€, impostos indirectes inclosos, en concepte de penalització descompte amb permanència i descompte fidelització de la factura de [REDACTED] i que aquest import anul·la el deute pendent del reclamant de 462,17€ i la resta, 26,82€, es retorna al compte bancari on tenia domiciliats els pagaments.

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 Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la

informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts d'informació al consumidor, així com prestar el serveis amb continuïtat i qualitat, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral. A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada ha d'anul·lar els càrrecs en concepte de penalització descompte amb permanència i descompte fidelització de la factura de data [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 en part la reclamació, en el sentit que, en el termini de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] anul·lant els càrrecs en concepte de penalització descompte amb permanència i càrrec descompte fidelització.

L'operador donarà de baixa al reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva inclusió fos derivada d'aquesta reclamació.