

## LAUDE

### Exp. 0124/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que un comercial de la reclamada li va fer una oferta de tarifa més la quota de pagament finançat del TV i no varen aplicar la promoció. Sol·licita que se li apliquin la quota inicialment oferta de 52,90€ que inclou la tarifa mòbil-fixe i la quota de pagament ajornat del televisor. La part reclamada manifesta que l'oferta no estava vigent en el moment en què es va realitzar i que va ser oferta per error, que ha fet un abonament, que la quota mensual del reclamant és de 39,38€ sense incloure el finançament del dispositiu TV i formula reconvençió per import de 146,61€.

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 un comercial de la reclamada, el mes de [REDACTED] al demanar la compra d'un televisor, li va fer una oferta de tarifa més la quota de pagament finançat del TV a 52,90€.

Exposa que la primera factura ja va resultar incorrecta i que, quan va reclamar reclamar, li varen fer una promoció consistent en 39,99€ per internet mòbil, fibra a casa i el TV tot inclòs i sense cap mena de permanència.

Informa el reclamant que l'operadora va fer cobraments indeguts i no varen aplicar la promoció, que no li fan arribar les gravacions mantingudes amb els comercials i sol·licita que se li apliqui la quota inicialment oferta de 52,90€ que inclou la tarifa mòbil-fixe i la quota de pagament ajornat del televisor.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que l'oferta que comenta el reclamant no estava vigent en el moment en què es va realitzar i que va ser oferta per error del comercial i que per a arreglar-ho han fet un abonament de 92,68€ corresponents a les factures del [REDACTED], en concepte de diferència de quota aplicada en relació a la informació facilitada al moment de l'oferta comercial i un segon abonament de 20€ en concepte de càrrec per devolució de rebut cobrat a la factura de data [REDACTED]

Manifesta la reclamada que aquests abonaments es descompten de l'import pendent del reclamant, quedant el compte reactivat i amb un saldo al seu favor de 0,63€ que es descomptaran de la pròxima factura, que s'ha eliminat el compromís de permanència i que la quota mensual del reclamant és de 39,38€ sense incloure el finançament del dispositiu [REDACTED] t que té un import de 21,90€ al mes.

En data [REDACTED], la part reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors, informa que el reclamant ha retornat les factures emeses des del [REDACTED] i formula reconvençió per import de 146,61€ impostos indirectes inclosos, corresponent a part de la factura de [REDACTED], factures de [REDACTED] ubre o dos quotes del pagament aplaçat corresponents a [REDACTED].

La part reclamant, en dates [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i aporta una gravació i missatges de converses amb l'operadora, ratificant-se en la seva petició.

## 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 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 al·lega que el comercial de la reclamada li va oferir, inicialment, un pagament mensual de 52,90€ que incloïa la quota de línia fixe, internet, mòbil i els terminis de finançament de la compra d'un televisor. D'aquesta oferta, el reclamant aporta una gravació en la que es concreta la informació facilitada per la reclamada i, efectivament, resulta un únic import de 53,90€ que engloba tots els conceptes (32€ de tarifa i 21,90€ del TV) durant 24 mesos.

Posteriorment, les parts informen d'un altre oferiment de 39,38€, però no hi ha acord de si aquest import inclou la quota de finançament del televisor, que la reclamada fixa en 21,90€ a banda de la quota, és a dir un total de 61,28€.

La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, es limita a referir l'acceptació contractual del reclamant, per verificació electrònica a través d'un botó de firma del seu telèfon mòbil, però res acredita de la fase d'informació prèvia efectuada pel canal comercial que permeti comprovar que el reclamant era conscient i acceptava les condicions que al·lega. De fet, tot el contrari, la gravació aportada pel reclamant deixa constància de l'oferta d'un únic import de 53,90€ que engloba tots els conceptes.

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, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral i, cal destacar, que la signatura de contractes a través del terminal mòbil, prement un botó de firma, no és cap prova de l'accés del reclamant a la informació precontractual.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada ha de rectificar les factures emeses a la part reclamant des del [REDACTED], aplicant una única quota de 53,90€ mensual, que inclou els serveis contractats i el termini de pagament fraccionat del [REDACTED], amb devolució al reclamant dels imports que resultin al seu favor.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió 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 és 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 reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, amb estimació parcial de la reclamació, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de les factures que resulti un cop hagin estat rectificades de conformitat al pronunciament anterior.

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 part reclamada ha de rectificar les factures emeses a la part reclamant des del [REDACTED], aplicant una única quota de 53,90€ mensual, impostos indirectes inclosos, durant 24 mesos, que inclou els serveis contractats i el termini de pagament fraccionat del [REDACTED], amb devolució al reclamant, si s'escau, dels imports que resultin al seu favor per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

**ESTIMAR** en part la reconvençió, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar, si s'escau, l'import de les factures que resulti un cop hagin estat rectificades de conformitat al pronunciament anterior.