

LAUDE

Exp. 0127/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va contractar amb la reclamada una tarifa de 65€ mensuals i que les factures posteriors no han aplicat l'oferta i que la reclamada tampoc li ha abonat la penalització pagada a l'anterior operador de 200,30€ tal i com havien acordat. Sol·licita se li apliqui la quota contractada de 65€ mensuals i l'abonament dels 200,30€. La part reclamada manifesta que ha fet abonaments al respecte.

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 contractar una línia amb la reclamada per 65€ mensuals i que no han respectat la oferta facturant cada mes imports més elevats.

Exposa el reclamant que, a més, la reclamada li va oferir abonar-li la penalització que tindria amb l'altre operador i que, després d'enviar la documentació sol·licitada i moltes gestions infructuoses amb el servei d'atenció al client, encara no ha rebut l'ingrés dels 200,30€.

Sol·licita se li apliqui la quota contractada de 65€ mensuals i l'abonament dels 200,30€.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] al·lega que, respecte a l'oferta comercial de 65€, aquesta estava vigent des de l'activació dels serveis que varen ser instal·lats el [REDACTED] i, per aquest motiu, el [REDACTED] van realitzar un abonament de 166,93€ corresponents a les factures de data [REDACTED], en concepte de diferència de quota aplicada en relació a la informació facilitada al moment de la contractació.

Informa la reclamada que, en data [REDACTED], han realitzat un nou abonament de 177,86€ corresponent a la permanència facturada per l'anterior operador que per una incidència del sistema encara no consta ingressat al compte del reclamant.

En data [REDACTED], la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, aportant nova documentació, i es ratifica 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 pròpia part reclamada reconeix a les seves al·legacions que l'oferta comercial era de 65€ (impostos indirectes inclosos) i que, en data [REDACTED] va realitzar un abonament de 166,93€ corresponent a les factures de data [REDACTED] en concepte de la diferència de quota aplicada en relació a la informació facilitada el moment de la contractació.

Respecte a l'abonament de la penalització per incompliment del període de permanència amb l'altre operador de 200,30€ que sol·licita el reclamant, la part reclamada també manifesta haver realitzat un abonament de 177,86€ però que, per una incidència del sistema, encara no s'havia fet l'ingrés al compte bancari del reclamant a la data de l'escrit d'al·legacions.

La factura de l'altre operador que conté la penalització per incompliment de la permanència és d'import total 200,30€ però conté, a part d'aquest concepte, quota i altres consums, per tant l'import que ha d'abonar la part reclamada és, efectivament, de 177,86€.

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.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada ha de rectificar les factures emeses a la part reclamant durant el període objecte del contracte, aplicant una quota de 65€ (impostos indirectes inclosos), amb devolució dels imports que resultin a favor del reclamant per transferència bancària. La part reclamada abonarà també al reclamant la quantitat de 177,86€, en concepte de pagament de la penalització per incompliment de permanència amb l'altre operador.

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 de rectificar les factures emeses a la part reclamant durant el període objecte del contracte, aplicant una quota de 65€ (impostos indirectes inclosos), amb devolució dels imports que resultin a favor del reclamant per transferència bancària. La part reclamada abonarà també al reclamant la quantitat de 177,86€, en concepte de pagament de la penalització per incompliment de permanència amb l'altre operador, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.