

## LAUDE

### Exp. 0128/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte de referència, la part reclamant manifesta que la reclamada, al tramitar la portabilitat, li ha aplicat una penalització per incompliment del compromís de permanència de 166,67€ de la que no va ser informada i sol·licita l'anul·lació d'aquest càrrec. La part reclamada manifesta que la reclamant ha incomplert el termini de permanència acceptat i formula reconvençió per l'esmentat import.

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 ha facturat 166,67€ per incompliment del compromís de permanència, per donar-se de baixa dos mesos abans de finalitzar el termini, i considera que no procedeix aquest càrrec atès que no va ser informada d'aquesta penalització quan va acceptar el descompte a les factures deu mesos abans.

Sol·licita l'anul·lació de la factura de data [REDACTED] que és la que conté exclusivament el concepte objecte de la present controvèrsia.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que, en data [REDACTED], la reclamant va acceptar un descompte a la factura durant 12 mesos, associats a un compromís de la mateixa durada.

Informa que, al desactivar-se els serveis de mòbil i fixe el [REDACTED], es genera el càrrec de forma automàtica que es reflecteix a la factura de [REDACTED] i que es correspon a la totalitat de descomptes gaudits. La reclamada formula reconvençió per import de 166,67€.

Finalment, confirma la reclamada que les dades personals de la reclamant han estat excloses de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en que hagués pogut estar inclòs per l'operadora.

En data [REDACTED], la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada 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 convenients 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 manifesta que no va ser informada de la penalització en cas d'incompliment del compromís de permanència i la reclamada al·lega que la reclamant té la penalització per incompliment del període de permanència com a conseqüència del descompte practicat a la facturació i que es reflecteix en el contracte que va acceptar la reclamant en data [REDACTED]

Al document de resum del contracte que han aportat les parts, consta un descompte de 21,01€ al mes i altres descomptes en [REDACTED] i quota, durant 12 mesos, amb un compromís de permanència del mateix període, havent sol·licitat la reclamant la portabilitat amb desconexió dels serveis el [REDACTED]. Les condicions particulars del contracte que conté el descompte fidelització referit, estableix un compromís de permanència de 12 mesos amb una penalització màxima de 208,32€.

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.

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 62.5, disposa que, en cas que l'usuari incompleixi el compromís de permanència pactat amb l'empresa, la penalització per baixa en la relació contractual, serà proporcional al número de dies no efectius del compromís de permanència acordat.

A la vista de l'anterior, estimant en part la reclamació, l'operadora rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant la quantitat derivada de l'incompliment de la permanència (166,67€) i aplicarà la penalització en la quantitat que resulta de calcular la part proporcional dels dies no efectius del compromís de permanència acordat, sobre l'import màxim establert en les condicions particulars, és a dir, la quantitat de 66,20€ impostos indirectes inclosos.

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 aporti 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 es 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 la factura de data [REDACTED] en la quantitat de 66,20€, impostos indirectes inclosos.

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 màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant la quantitat derivada de l'incompliment de la permanència (166,67€) i aplicarà la penalització en la quantitat que resulta de calcular la part proporcional dels dies no efectius del compromís de permanència acordat, sobre l'import màxim establert en les condicions particulars, és a dir, la quantitat de 66,20€ impostos indirectes inclosos.

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.

**ESTIMAR** en part la reconvenció, en el sentit que la part reclamant haurà de pagar l'import de la factura de data [REDACTED] en la quantitat de 66,20€ impostos indirectes inclosos.