

LAUDE

Exp. 25/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta la reclamada no li ha cobrat la quota acordada i li ha facturat conceptes indeguts de roaming i d'indemnització per portabilitat d'una altre operador. Sol·licita s'aclareixin aquests conceptes i s'apliqui la quota contractada. La part reclamada manifesta que la facturació és correcta i que la tarifa [REDACTED] s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la [REDACTED] per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

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 fa anys que està amb la reclamada i que sempre renova amb una nova oferta. Exposa que el [REDACTED] [REDACTED] finalitzava el contracte i la reclamada no li va fer cap oferta fins que va demanar la portabilitat a un altre operador que li feia millor preu.

Finalment, el reclamant va acceptar la contraoferta de la reclamada que consistia en una quota mensual de 30,20€ (IVA inclòs), sense permanència ni penalitzacions, per fibra, mòbil i trucades il·limitades. Especifica el reclamant que mai va sol·licitar el servei de Roaming però si el [REDACTED] amb un cost total de 31,20€.

La reclamant manifesta que la reclamada no li ha cobrat la quota acordada, la factura de [REDACTED] 75,41€ dels quals 12,40€ eren de servei de roaming que no havia sol·licitat, 2,01€, 0,0€ i 185,50€ la de data final [REDACTED] amb 157,30€ en concepte de CP altres operadors, reclamant un abonament del mateix import que suposadament la reclamada li havia pagat per la portabilitat.

Incideix el reclamant que no ha rebut cap notificació al respecte ni ha rebut cap ingrés de l'operadora per aquest import. Sol·licita s'aclareixin aquests conceptes i imports i s'apliqui la quota contractada.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que es va realitzar un abonament al reclamant de 35,47€ corresponent a la no aplicació de la quota de [REDACTED] [REDACTED] i que si el reclamant envia la factura amb el càrrec de l'altre operador per incompliment del contracte s'abonarà aquest import.

En data [REDACTED], la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, en primer lloc respecte a que no ha rebut l'abonament de 35,47€ i en segon

lloc recalca que no va tenir cap penalització per part de l'anterior operador i no ha rebut els 157,30€, que no va contractar el servei de roaming pel que li cobren 12,40€. Així, sol·licita la devolució dels 12,40€ i 157,30€, fent un total de 169,70€.

La part reclamada, en data [REDACTED], es ratifica en les seves al·legacions anteriors i exposa que en data [REDACTED] es va fer una abonament de 157,30€ a la reclamant i que com no ha rebut la factura de l'altre operador, li reclama l'import. Respecte al roaming, informa que la tarifa [REDACTED] s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la [REDACTED] per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

En data [REDACTED], la reclamant es ratifica en les seves al·legacions anteriors i manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada. Reitera que no va tenir penalització de l'altre operador o que no ha realitzat cap trucada en roaming ni va tenir informació al respecte de la quota que refereix l'operadora al moment de realitzar el contracte ni es podia verificar el contingut al fer l'acceptació a través del telèfon.

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 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 arbitral, la part reclamant manifesta que no va ser informat en el moment de la realització del contracte de la quota de Roaming que posteriorment li va ser facturada en un import de 12,40€, incidint en què tampoc ha realitzat cap trucada per a que s'activi aquest servei. La reclamada al respecte al·lega que la tarifa [REDACTED] s'activa de manera automàtica per 15€ diaris tan sols quan el client fa ús del servei a la [REDACTED] per tal d'aplicar un preu més beneficiós.

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, cosa que no ha fet en les presents actuacions arbitral.

Al respecte, la pròpia reclamada, en les seves al·legacions informa que ha procedit a realitzar un abonament de 35,47€ corresponent a la no aplicació de la quota contractada des de [REDACTED] i que ja s'està aplicant la tarifa ofertada de 32,50€ mensuals.

En relació als 157,30€ cobrats a la factura de data [REDACTED] i que segons la reclamada corresponen a la indemnització per incompliment de permanència que la reclamant va pagar a l'anterior operador per aturar la portabilitat, exposa l'operadora que en data [REDACTED] [REDACTED] va fer una abonament a la reclamant de 157,30€ i que com no ha rebut la factura de l'altre operador, li reclama aquest l'import.

A la vista de les reiterades al·legacions de la part reclamant que manifesta no va tenir cap tipus de penalització de l'anterior operador, resulta totalment insostenible l'argument de la reclamada que, a més, no acredita haver realitzat la transferència del referit import. Paral·lelament, la reclamada aporta còpia dels moviments del seu compte on tampoc consta l'ingrés.

Per tot l'anterior, cal estimar la reclamació en el sentit que la reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el concepte de roaming per import de 12,40€ i la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 157,30€, amb devolució a la part reclamant de l'import que resulti al seu favor.

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, en el termini de deu dies a comptar des de la notificació del present laude, rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el concepte de roaming per import de 12,40€ i la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 157,30€, amb devolució a la part reclamant de l'import que resulti al seu favor.