

Exp. 42/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que un tècnic enviat per la reclamada li va cobrar 151,25€ per una actuació al seu domicili indegudament atès que la pròpia reclamada reconeix que aquesta reparació no tenia cost. Sol·licita la devolució dels 151,25€ cobrats indegudament i que es descompti de la factura l'import corresponent als dies que va estar sense servei de [REDACTED]. La part reclamada manifesta que han realitzat un abonament de 10,61€ corresponents a la compensació per la interrupció del servei i que el pagament de la quantitat reclamada es va abonar a una altra empresa i la reclamació s'hauria de dirigir contra aquest tercer.

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 en data [REDACTED] va notificar a la reclamada una avaria al servei de [REDACTED] i que, com ningú va contactar amb ella, va tornar a insistir el dia [REDACTED] i va quedar amb l'operadora que a l'endemà aniria un tècnic al seu domicili.

Exposa la reclamant que el tècnic que va anar es va identificar com a personal de la reclamada i, efectivament, va solucionar l'avaria però que els va dir havien de pagar el servei i va cobrar 151,25€ que el marit de la reclamant va abonar mitjançant tarja de crèdit i adjunta la factura i el comprovant de pagament.

Al·lega la reclamant que desconeixien que la reparació no tenia cost o en tot cas el pagament es feia a través de la factura amb la reclamada i sol·licita la devolució dels 151,25€ cobrats indegudament i que es descompti de la factura l'import corresponent als dies que va estar sense servei de [REDACTED]

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] manifesta que als seus arxius consta que l'avaria de la reclamant va ser reparada definitivament el dia [REDACTED] i que han realitzat un abonament de 10,61€ (impostos inclosos) corresponents a la compensació per la interrupció del servei.

Respecte a la factura de 151,21€ reclamada, l'operadora informa que es va enviar un correu electrònic a la reclamant informant que la intervenció a realitzar no tenia cap cost i

que el pagament del referit import es va abonar a una altra empresa que es la que va realitzar la reparació i que, per tant, la reclamació s'hauria de dirigir contra aquest tercer.

En data [REDACTED], la reclamant manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, es ratifica en la seva petició i incideix en que no va rebre cap correu electrònic, que ella sempre va contactar directament amb el servei d'atenció al client de la reclamada (mai amb cap altra empresa) i que el tècnic que va anar al seu domicili es va identificar com a personal de la part reclamada.

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 sempre va contactar amb els telèfons d'atenció al client de la reclamada per notificar l'avaria al servei de [REDACTED] i que el tècnic que va anar al seu domicili es va identificar com a personal de l'operadora. Exposa que l'avaria va quedar solucionada per l'actuació d'aquest tècnic el dia [REDACTED], fet que corrobora la pròpia reclamada en els seus escrits d'al·legacions, reconeixent per tant que va ser la reclamada la que va enviar a la persona en qüestió al domicili de la part reclamant.

La reclamant acredita documentalment l'albarà i el pagament dels 151,25€ que reclama i manifesta no haver rebut cap correu electrònic de l'operadora notificant-li que la reparació no tindria cap cost. En aquest sentit, la reclamada reproduïx el contingut d'aquest correu al seu escrit d'al·legacions però no prova el seu enviament.

Respecte a la sol·licitud de la reclamada de que es descompti de la factura l'import corresponent als dies que va estar sense servei de [REDACTED], la part reclamada ja ha informat que ha realitzat un abonament de 10,61€ corresponents a la compensació per la interrupció del servei.

En relació a la devolució dels 151,25€ cobrats indegudament a la reclamant, l'operadora al·lega que aquesta quantitat es va abonar al tècnic enviat que pertany a una altra empresa i que per tant la reclamació s'hauria de dirigir contra aquest tercer.

És evident que la part reclamada manté una col·laboració autoritzada amb l'empresa que va cobrar aquest import, atès que va ser l'operadora la que va enviar al tècnic per fer la reparació i la que hauria de controlar que realment s'efectués el servei sense cost. El cobrament de la quantitat reclamada s'ha interpretar i integrar de conformitat amb allò establert en l'article 50 del Codi de comerç, i els principis bàsics dels usos de les relacions contractuals i de la bona fe, principis que han de considerar-se sempre des de l'òptica de la reciprocitat en les conductes de les parts que integren la relació jurídica. Es considera, doncs, que aquesta actuació de la part reclamada no està d'acord amb els valors ètics de lleialtat i honradesa –article 2 del Codi de Comerç.

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.

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.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 151,25€ pagats per una reparació que no tenia cost i l'import de 10,61€ corresponents a la compensació per la interrupció del servei de [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 la reclamació, en el sentit que la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat de 151,25€ pagats per una reparació que no tenia cost i l'import de 10,61€ corresponents a la compensació per la interrupció del servei de [REDACTED] per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.