

LAUDE

Exp. 68/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumepte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li ha facturat imports indeguts i que després de moltes reclamacions no ateses i de tallar-li el servei, va demanar la portabilitat i ara li reclama una penalització i altres conceptes pagament dels quals no correspon. Sol·licita s'anul·li el deute amb la reclamada atès que va ser la reclamada la que va incomplir el contracte. La part reclamada al·lega que s'han realitzat uns abonaments, que en cursar la baixa la reclamant es va generar una penalització per incompliment del compromís de permanència i formula reconvençió.

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 va facturar uns imports indeguts per compres no realitzades, per una quota d'una assegurança de terminal no ha anul·lada per l'operadora i que, no atenent les comunicacions de la reclamant, va tallar la línia amb el perjudici que implicava per tenir activat un servei de teleassistència.

Exposa que ha realitzat diverses reclamacions i degut al reiterat incompliment de la reclamada es va canviar d'operadora. Sol·licita pagar els 40€ mensuals de quota que consten al contracte per dos mesos i que la reclamada anul·li els càrrecs que no corresponen, incloent la penalització per incompliment del termini de permanència.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que ha procedit a realitzar un abonament de 126,88€ corresponents a cobraments de tercers de les factures de dates [REDACTED] i que, ja restat, la reclamant té pendent un import de 65,27€.

Informa l'operadora que la reclamant tenia un descompte de fidelització de 40€, impostos indirectes inclosos, del [REDACTED] amb permanència fins el [REDACTED] i en demanar la portabilitat amb anterioritat a aquesta data, correspon aplicar una penalització de 169,44€.

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de l'operadora i incideix en que va demanar la portabilitat a causa de la manca d'atenció a les seves reiterades reclamacions, a la interrupció del servei i a altres incompliments de la reclamada i que per tant no correspon aplicar cap penalització.

La part reclamada, en data [REDACTED], afegeix a les seves al·legacions anteriors que la suspensió del servei es va realitzar per manca de pagament el dia [REDACTED] i va ser reactivat el mateix dia, i que ha realitzat un nou abonament de 80,01€ en concepte de càrrec per no devolució d'equips, que resta el deute de la reclamant a 147,78€ per les factures del [REDACTED] formulant reconvençió. Informa l'operadora que la reclamant ha estat exclosa de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa arrel d'aquest assumpte.

En data [REDACTED], la reclamada exposa que la penalització per incompliment del compromís de permanència que realment correspon és de 29,35€ i per tant ha fet un abonament de 140,08€, modificant la reconvençió a la quantitat de 59,72€, impostos indirectes inclosos, corresponent a resta de quotes i consums de les factures de [REDACTED]

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, i que cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

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. 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 alegacions 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 exposa els motius de desacord amb les quantitats facturades per la reclamada i incideix en què el motiu pel que va sol·licitar la portabilitat a un altre operador va ser a conseqüència del tall del servei telefònic i de les múltiples reclamacions sense atendre.

La part reclamada manifesta haver realitzat diversos abonaments per imports de compres a tercers i altres que no corresponien i modifica l'import objecte de reconvenició a la vista dels nous imports abonats que en cada escrit al·lega. Així es constata, per les pròpies alegacions de la reclamada i pels abonaments efectuats, que es varen produir errors en la facturació i, per tant, el tall del servei derivat de l'impagament d'un import no facturat correctament i l'aplicació de la penalització per compromís de permanència al tramitar la reclamant la baixa per aquest motiu no correspon.

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 Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, estableix a l'article 3 entre d'altres, el dret a rebre servei de comunicacions electròniques amb garanties de qualitat i a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis així com el dret a la continuïtat del servei i a rebre una atenció eficaç per part de l'operador.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en la part de facturació de la reclamada, en la prestació del servei així com en el servei d'atenció al client que no va donar una solució al conflicte en les nombroses gestions prèvies a la via arbitral efectuades per la reclamant.

Aquest incompliment de la reclamada en la prestació del servei amb els nivells de qualitat que s'exigeixen, faculta a la part reclamant a resoldre el contracte sense cap tipus de penalització, tal i com estableix l'article 1.124 del Codi Civil i en el mateix sentit el Codi Civil de Catalunya, per tant, queden anul·lats el compromisos de permanència que poguessin existir entre les parts.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada ha d'anul·lar la penalització en concepte de compromís de permanència generada a la factura de data ■■■■■■■■■■, i amb la resta d'abonaments i compensacions que correspondrien derivats del tall del servei improcedent queden anul·lades la resta d'importos pendents reclamats per l'operadora.

V. La facultat de la part reclamada per formular reconvecció 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 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 reconvecció.

En aquest cas, donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s'ha de desestimar la reconvecció.

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 màxim de set dies a partir de la notificació del present laude, ha d'anul·lar la penalització en concepte de compromís de permanència generada a la factura de data [REDACTED], així com la resta d'importos que quedin pendents a càrrec de la reclamant derivats del present expedient arbitral.

L'operador donarà de baixa a la reclamant dels fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries, en el cas que hi estigués incorporada i la seva inclusió fos derivada d'aquesta reclamació.

DESESTIMAR la reconvenció.