

## LAUDE

### Exp. 82/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va desactivar la línia telefònica de prepagament sense haver-la avisat prèviament i que tenia un saldo de 100,38€ que s'ha quedat l'operadora. Sol·licita la devolució de la línia, abonament del saldo que hi havia i una indemnització per tots els danys causats. La part reclamada al·lega que el període de validesa de la tarja s'ha de renovar cada sis mesos i que ja no és possible recuperar el número de telèfon de la reclamant.

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 va desactivar la seva línia de prepagament, que portava vuit anys utilitzant, sense haver-li enviat cap notificació ni avís al respecte.

Exposa que sempre rebia un avís quan amb antelació amb la data màxima per fer una recàrrega abans de que finalitzessin els sis mesos preceptius i que la última recàrrega la va fer el [REDACTED] i tenia un saldo de 100,38€ que no havia gastat i que la reclamada s'ha quedat.

Informa que la reclamada no tenia cap nom associat al seu número, que aquest fet vulnera les obligacions legals de l'operadora i que el [REDACTED] li donaven la possibilitat de recuperar el seu número si feia un contracte amb quota de 17€ mensuals però el departament de prepagament li diu que havia perdut definitivament el seu número de telèfon i que no es podia recuperar.

Sol·licita la devolució del número de telèfon que tenia, l'abonament del saldo al moment de la baixa de 100,38€ i una indemnització pels danys i perjudicis que aquests fets li han ocasionat.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que, al [REDACTED], va entrar en vigor un canvi de les condicions generals dels serveis de comunicacions mòbils en la modalitat de prepagament de l'operadora i el període de

validesa de la tarja s'ha de renovar cada sis mesos. Aquest canvi es permet prèvia comunicació al client amb un mes d'antelació.

Al·lega la reclamada que aquest canvi es va notificar a la part reclamant i que és impossible la recuperació del número de telèfon un cop s'ha produït la baixa atès que aquest està assignat a una altra operadora.

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició, incidint en la poca qualitat del servei d'atenció al client de l'operadora així com d'altres irregularitats. La reclamant ressalta que al [REDACTED] no era clienta de la reclamada i que, per tant, no va poder rebre cap missatge tal i com s' al·lega de contrari.

## 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. 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 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 arbitrals, la part reclamant exposa que la part reclamada li ha desactivat la línia telefònica de prepagament sense avís previ i s'ha quedat el saldo de 100,38€. Acredita la reclamant el contingut dels SMS rebuts per part de l'operadora, durant els vuit anys que ha mantingut activa aquesta línia, en els que, abans de finalitzar el termini i mantenir activa la tarja SIM, la reclamada els informava de la data final per efectuar una recàrrega. Al·lega la reclamant que, des de l'últim missatge de l'operadora en data [REDACTED] (havent efectuat una recàrrega en data [REDACTED]), no ha rebut cap altre.

En cas de no fer la recàrrega en el termini establert de 6 mesos, en les condicions generals dels serveis de prepagament que aporta la reclamada s'estableix un període d'un mes en el que només es podrà rebre trucades i, si en aquest mes tampoc es fa recàrrega, la tarja quedarà totalment inoperativa i es perd el número de telèfon. Durant

aquest període el client pot sol·licitar la devolució del saldo que quedi pendent a la tarja prepagament.

Al respecte, la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, estableix a l'article 3, entre d'altres, el dret a rebre una informació i atenció eficaç per part de l'operador. L'article 8.2, ressalta que el contingut mínim dels contractes que es fixa, ha de constar, igualment, en les condicions generals i particulars dels contractes dels usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques en modalitat de prepagament, i que en aquestes condicions generals ha de constar el procediment per conèixer el saldo, el detall del consum, així com per a la recàrrega i, sobretot, el període contractual, indicant l'existència de terminis, de renovació i les conseqüències del possible incompliment.

La part reclamant, en les seves al·legacions, es limita a referir que, al [REDACTED], va entrar en vigor un canvi de les condicions generals dels serveis de comunicacions mòbils en la modalitat de prepagament de l'operadora, acordant que el període de validesa de la tarja s'ha de renovar cada sis mesos. Aquest canvi es permet prèvia comunicació al client amb un mes d'antelació i al·lega la reclamada que aquest canvi es va notificar a la part reclamant i que és impossible la recuperació del número de telèfon un cop s'ha produït la baixa atès que aquest està assignat a una altra operadora.

No obstant les anteriors afirmacions, el cert és que l'operadora no acredita haver notificat a la reclamant la modificació de les condicions generals del servei, incomplint allò establert a l'article 9 de la Carta de Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions, ni tampoc cap avís relatiu al termini per fer la recàrrega, la suspensió del servei de trucades durant un mes, la possibilitat de poder recuperar el saldo ni la inactivació de la tarja SIM.

Es denota en els fets reclamats un incompliment i manca de qualitat tant en les circumstàncies vinculades a la prestació del servei en la modalitat de prepagament 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 pel reclamant.

L'operadora informa a les seves al·legacions que no és possible la recuperació del número de telèfon que tenia la reclamant atès que aquest està assignat a una altra operadora, però per altra banda no discuteix el saldo de 100,38€ que acredita la reclamant després de la seva última recàrrega.

A la vista de l'anterior, la reclamada retornarà a la part reclamant la quantitat de 100,38€ mitjançant transferència bancària al número de compte que aquesta indiqui.

VI. Respecte a la compensació econòmica sol·licitada per la part reclamant, i a la vista que no resulta possible poder recuperar el número de telèfon que havia tingut durant 8

anys, pel Tribunal Suprem, els danys morals poden ser objecte de reclamació a l'àmbit de les relacions de consum, encara que "el dany moral objecte d'indemnització es fonamenti en la responsabilitat extracontractual de l'article 1902 del Codi civil" (sentència 406/2013, de 18 de juny de 2013). En l'àmbit específic de les comunicacions electròniques, la reclamació de danys morals no resta exclosa per l'article 18 del Reial Decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en establir que: *"los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007"*.

Pel que fa al dany moral, aquest va dirigit principalment, a proporcionar, en la mesura d'allò humanament possible una satisfacció com a compensació del sofriment causat. Paulatinament s'ha anat ampliant de l'àmbit de la culpa extracontractual, a la contractual, en la mesura que el sofriment o patiment psíquic també poden derivar d'incidències produïdes en l'execució d'un contracte (STS de 22 de maig de 1995, de 19 d'octubre de 1996 i de 24 de setembre de 1999). La jurisprudència es refereix a diverses situacions, com ara l'impacte o sofriment psíquic o espiritual, impotència, ansietat, angustia, la sensació anímica d'inquietud, temor o presagi d'incertesa, el trastorn d'ansietat o l'impacte emocional (STS de 27 de gener de 1998 o de 12 de juliol de 1999).

En les presents actuacions arbitral, es considera que s'han produït danys morals a la part reclamant que han de ser objecte d'indemnització, per les molèsties i neguits ocasionats: trucades telefòniques reiterades i interminables al servei d'atenció a la clientela amb informació contradictòria, enviament d'escrits sense una resposta clara per part de l'operadora i sobretot el neguit i angoixa per perdre la numeració d'una línia, amb la que portava vuit anys, i no poder recuperar-la, amb el trasbals que aquest fet ocasiona en la societat actual tan vinculada a la telefonia mòbil.

Això obliga la part demandada a indemnitzar la part reclamant pels danys morals derivats de la seva il·legítima manera de procedir, entesos tals danys d'acord amb la reiterada doctrina jurisprudencial sobre els danys morals i el seu impacte emocional, entre d'altres, la sentència de 22 de febrer de 2001, danys que entén aquest òrgan arbitral que han de quantificar-se prudencialment en la quantitat de 200€.

VII. En relació a altres peticions de la reclamant sobre la IA utilitzada per l'operadora, incompliments sobre protecció de dades personals, etc, atès que aquest organisme arbitral no és competent en aquests matèries, la part reclamant s'haurà d'adreçar a l'organisme que correspongui.

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 la reclamada retornarà a la part reclamant el saldo de 100,38€ que acredita tenir a la tarja SIM número [REDACTED]. En concepte de danys morals la part reclamada abonarà a la part reclamant la quantitat total i per tots els conceptes de 200€.

La part reclamant aportarà un número de compte bancari en el termini de set dies des de la notificació d'aquest laude. La part reclamada haurà d'ingressar les esmentades quantitats en el termini de set dies hàbils següents a la notificació del compte bancari aportat per la part reclamant.