

## LAUDE

93/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va fer una oferta de quota a 25€ mensuals que no va complir i tampoc amb altres punts com a regal de terminal per portar nous clients a l'operadora i que a més les línies de les persones que va portar les han donat d'alta al seu nom i li reclamen el deute. Sol·licita les gravacions telefòniques, que es rectifiquin les factures eliminant els càrrecs indeguts, amb devolució dels imports cobrats, l'exclusió de les seves dades dels fitxers de solvència patrimonial i la cancel·lació de les seves dades personals dels registres de la reclamada. La part reclamada manifesta que ha realitzat abonaments per la diferència de quota aplicada i càrrecs per devolució de rebuts i formula reconvençió per 331,4€ i 366,30€, dels comptes clients 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 el [REDACTED] la reclamada li va oferir els serveis de fixe, mòbil, fibra i TV per 25€ al mes, impostos indirectes inclosos, i que per cada client nou que portés a l'operadora li regalarien un terminal.

Exposa que la reclamada no va complir aquest acord i les factures són d'importos superiors, que ha portat a diverses persones del seu entorn per donar-se d'alta a l'operadora i no li han regalat cap telèfon i que li apliquen un compromís de permanència del qual no va ser informada.

Informa la reclamant que l'operadora li reclama un deute pel qual li factura línies que no són d'ella i que deriva de les persones que va aportar per poder tenir el telèfon de regal i que per impagament l'han inclòs en un fitxer de solvència patrimonial.

Sol·licita que s'aportin les gravacions telefòniques, que es rectifiquin les factures eliminant els càrrecs indeguts, amb devolució dels imports cobrats, l'exclusió de les seves dades dels fitxers de solvència patrimonial i la cancel·lació de les seves dades personals dels registres de la reclamada.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que no totes les trucades al servei d'atenció al client es graven i aporta una de data [REDACTED], efectuada pel servei de qualitat de l'operadora, després de la contractació on es manifesta la conformitat de la part reclamant.

Manifesta la reclamada que, en relació a l'activació de tots els serveis sota la seva titularitat, adjunten els contractes i resums comercials on la reclamant confirma l'acceptació amb signatura electrònica, per la qual cosa els consideren totalment vàlids.

Respecte a la reclamació de l'oferta aplicada, la reclamada ha realitzat uns abonaments al compte client [REDACTED] (pels serveis [REDACTED]) que minoren l'import pendent: el [REDACTED], factura rectificativa de 350,20€, impostos indirectes inclosos, en concepte d'ajustament de quotes i anul·lació dels compromisos amb posterioritat a la baixa dels serveis; i factura rectificativa de 85,21€, impostos indirectes inclosos, en concepte d'anul·lació dels càrrecs aplicats per devolució bancària dels rebuts.

Així, al compte client [REDACTED], consta un import pendent de pagament de 331,4€, pel qual formula reconvecció, que deriva de l'impagament de les factures de data [REDACTED]. Dintre d'aquest import s'inclouen les quotes pendents del terminal finançat [REDACTED] que va ser adquirit el [REDACTED], associat al servei [REDACTED].

Al compte client [REDACTED] (pels serveis [REDACTED]) consta un import pendent de 366,30€, impostos indirectes inclosos, pel qual es formula reconvecció, que deriva de l'impagament de les factures de data [REDACTED]. Informa la reclamada que les dades de la part reclamant han estat excloses de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclòs per l'operadora.

La part reclamant, en escrits de data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició. Incideix en què el terminal mòbil era un regal en compensació per portar clients a l'operadora i que està prohibit enviar productes no sol·licitats per cobrar-los posteriorment, que al deute reclamat s'inclouen línies de tercers que la reclamada va contractar a nom seu de forma equivocada i que l'operadora va incomplir amb la quota oferta de 25€ mensuals i, en conseqüència, procedeix la resolució del contracte sense cap deute amb la 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 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 arbitral, la part reclamant al·lega que la reclamada li va oferir una quota de 25€ mensuals pels serveis de fixe, mòbil, fibra i TV, el [REDACTED], i que no va complir amb aquest compromís contractual, facturant un import més elevat. La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, respecte aquest compte client [REDACTED], reconeix el seu error de facturació i formula un abonament de 350,20€ per ajustament de quota i anul·lació dels compromisos i un altre de 85,21€ per l'anul·lació dels càrrecs aplicats per devolució bancària dels rebuts.

Aquestes irregularitats en la facturació, evidencien la falta de qualitat en la prestació del servei de la reclamada, fet que facultaria a la part reclamant a poder 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.

La reclamada respecte a aquest compte client [REDACTED] (pels serveis [REDACTED] [REDACTED]) informa que consten desactivats els serveis amb data [REDACTED] [REDACTED] per portabilitat a un altre proveïdor i formula reconvençió per import de 331,4€ derivats de l'impagament de les factures de data [REDACTED] [REDACTED]

Aquestes factures contenen càrrecs que no corresponen, a la vista de l'esmentat als apartats anteriors, sobre penalitzacions i altres conceptes derivats de la desactivació dels serveis. Únicament correspondria aplicar la part proporcional de la quota de 25€ mensuals a la factura de data [REDACTED], en tant que es correspon a consums del mes de [REDACTED] e fins a la desactivació dels serveis e [REDACTED].

En relació al terminal mòbil [REDACTED], tampoc procedeix el seu cobrament atès que la part reclamant al·lega es tractava d'un regal per portar clients a l'operadora i la reclamada es limita a referir l'acceptació de la reclamant d'un contracte de compra a terminis, però res acredita de la fase d'informació prèvia efectuada pel canal comercial que permeti comprovar que la reclamant era conscient i acceptava les condicions que al·lega.

La gravació aportada per la reclamada res aporta al respecte ja que no es tracta de la informació contractual sinó de la trucada del departament de qualitat efectuada amb posterioritat a la contractació.

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.

En el mateix sentit, 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.

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, la reclamant podrà fer seu l'aparell i la part reclamada rectificarà les factures emeses a la part reclamant, eliminant qualsevol càrrec relatiu a l'aparell [REDACTED], amb devolució dels imports que resultin a favor de la reclamant, si s'escau, per transferència bancària.

Respecte al compte client n° [REDACTED], també a nom de la reclamant, l'operadora adjunta els contractes acceptats i signats a través de SMS al [REDACTED] amb les corresponents certificacions de les comunicacions digitals i, tot i que la part reclamant al·lega que es tracten de línies que corresponen a altres titulars, clients que ella va portar amb la promesa d'un terminal gratis, res s'acredita al respecte d'aquests, per tant, queda obligada per l'acceptació contractual efectuada.

Aquest compte client conté les línies [REDACTED], informant la reclamada que consten desactivades en dates [REDACTED],

respectivament, per devolució recurrent de les factures emeses, i formula reconvençió per import de 366,30€ pel període facturat de [REDACTED].

Com la devolució de les factures i, en definitiva, la desactivació de les esmentades línies, deriva de l'incompliment de la reclamada respecte a la qualitat de prestació del servei, error en les factures del compte client [REDACTED] no procedeix aplicar en les factures objecte de reconvençió per part de l'operadora cap import en concepte de càrrec per devolució de rebuts (40€ a la factura de data [REDACTED]) ni per penalitzacions d'instal·lació fibra (75,39€ més IVA a la factura de data [REDACTED]). Tanmateix, les factures de data [REDACTED] hauran de ser anul·lades per la part reclamada.

La part reclamant podrà repercutir els pagaments efectuats per aquestes línies a les persones que realment les hagin utilitzat, si ho considera oportú.

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 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 reconvençió.

Donant per reproduïts els fonaments anteriors, s'ha d'estimar en part la reconvençió, en el sentit que:

- Respecte al compte client [REDACTED], la reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED] deixant únicament el càrrec de la part proporcional de la quota de 25€ mensuals, impostos indirectes inclosos, que correspongui de [REDACTED], fins a la desactivació dels serveis el dia [REDACTED]. La resta de conceptes i imports quedaran anul·lats així com les factures de data [REDACTED]
- Respecte al compte client [REDACTED], la part reclamada anul·larà les factures de data [REDACTED] rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 40€ en concepte de devolució de rebuts i rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 75,39€ més IVA en concepte de càrrec instal·lació de fibra.

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 haurà d'efectuar el càlcul que correspongui per aplicar la quota contractada de 25€ mensuals a les factures emeses a la reclamant, amb devolució de la quantitat que resulti al seu favor, per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

Les irregularitats en la facturació de la reclamada facultaria a la part reclamant a poder resoldre el contracte sense cap tipus de penalització i, per tant, queden anul·lats els compromisos de permanència que poguessin existir entre les parts així com qualsevol càrrec d'instal·lació etc. derivat d'aquests.

La reclamant podrà fer seu l'aparell [REDACTED] i la part reclamada rectificarà les factures emeses, eliminant qualsevol càrrec relatiu al terminal, amb devolució dels imports que resultin a favor de la reclamant, si s'escau, per transferència bancària, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.

**ESTIMAR en part** la reconvenció:

Respecte al compte client [REDACTED], la reclamada rectificarà la factura de data [REDACTED], deixant únicament el càrrec de la part proporcional de la quota de 25€ mensuals, impostos indirectes inclosos, que correspongui de [REDACTED], fins a la desactivació dels serveis el dia [REDACTED]. La resta de conceptes i imports quedaran anul·lats així com les factures de [REDACTED].

Respecte al compte client [REDACTED], la part reclamada anul·larà les factures de data [REDACTED]; rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 40€ en concepte de devolució de rebuts i rectificarà la factura de data [REDACTED] eliminant el càrrec de 75,39€ més IVA en concepte de càrrec instal·lació de fibra. La part reclamant podrà repercutir els pagaments efectuats per aquestes línies a les persones que realment les hagin utilitzat, si ho considera oportú.

La part reclamada acreditarà que la part reclamant ha estat exclosa dels fitxers de solvència patrimonial negativa en els que hagués estat inclosa per l'operadora.