

LAUDE

95/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va demanar la baixa del servei de wifi per trasllat de domicili i que la reclamada li ha facturat aquest concepte amb posterioritat a la baixa. Sol·licita l'anul·lació del deute derivat d'aquest concepte. La part reclamada manifesta que la reclamant va acceptar una desactivació temporal i que quan se li va comunicar que s'activava de nou no va demanar la baixa definitiva fins passat un temps, el que ha ocasionat un càrrec a les factures de [REDACTED]

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] va demanar la baixa del wifi per trasllat de domicili. Exposa que la reclamada va insistir en que no feia falta cursar la baixa però la va tramitar igualment perquè es traslladava a una habitació i no el necessitaria.

Sol·licita l'anul·lació del deute derivat del servei wifi a partir de la baixa cursada al mes [REDACTED]

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que la reclamant va acceptar via telefònica una proposta de desactivació temporal del servei de fibra, en data [REDACTED], i que va quedar correctament informada de que durant el període de desconnexió no es cobraria.

Informa la reclamada que, el [REDACTED], va enviar un SMS a la reclamant comunicant l'activació de la fibra i que es començaria a facturar aquest servei. La reclamant va sol·licitar la baixa definitiva de la fibra, no immediatament, sinó el [REDACTED] de [REDACTED] per tant, s'han generat les factures de [REDACTED] (28,28€), [REDACTED] (17,35€) [REDACTED] (0,51€), en total un import de 46,14€ que l'operadora reclama.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició.

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 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 al·lega que va sol·licitar la baixa definitiva del servei de fibra el [REDACTED] i que, tot i que la reclamada va intentar que no ho fes, finalment va decidir tramitar-la igualment ja que es traslladava a viure a una habitació i no necessitaria aquest servei. La reclamada, en els seus escrits d'al·legacions, es limita a referir l'acceptació de la part reclamant, via telefònica, d'una desactivació temporal, 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, en concret que s'activaria posteriorment i es generaria un càrrec a les factures etc.

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 què 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, estimant la reclamació, la part reclamada anul·larà de les factures de [REDACTED], el càrrec corresponent al servei de fibra de la línia [REDACTED]

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions 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 anul·larà de les factures de [REDACTED], el càrrec corresponent al servei de fibra de la línia [REDACTED], en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude.