

LAUDE

96/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va tallar la línia i es va quedar sense el servei de tele assistència. Exposa que la facturació va augmentar i la reclamada li va facturar conceptes que no corresponien i per aquest motiu va donar-se d'alta a un altre operador. Sol·licita l'anul·lació de les factures objecte de controvèrsia, que no li cobrin el terminal mòbil i l'eliminació de la penalització per compromís de permanència. La part reclamada manifesta que ha realitzat abonaments per la diferència de pla de preus aplicada i càrrec per compromís en tarifa, que la línia ja està operativa a una quota de 28,10€ 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 tallar la línia i per aquest motiu ha estat sense el servei de tele assistència. Exposa que derivat d'un altre arbitratge, la reclamada havia aplicat un descompte a la quota durant tres anys, que va finalitzar sense cap avís previ, passant d'una factura de 19,30€ que venia pagant a 47,20€.

Al·lega la reclamant que va quedar amb l'operadora que pagaria 29€ durant un mes i després quedaria en 23,20€ mensuals però va rebre una factura de 178,93€. Va anar a una botiga i li varen vendre un mòbil, que va anular al mateix moment en veure que no el volia, i el terminal ni tan sols va sortir de l'establiment però la reclamada li cobra 3,93€ mensuals.

Davant d'aquests fets va sol·licitar una portabilitat i ara la reclamant li aplica una penalització per permanència que no correspon. Sol·licita l'anul·lació de les factures objecte de controvèrsia, que no li cobrin el terminal mòbil i l'eliminació de la penalització per compromís de permanència.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que ha procedit a la reactivació de la línia mòbil [REDACTED] i que la línia fixe ha estat portada a un altre operador en dia [REDACTED]

Informa la reclamada que ha realitzat un abonament de 119,84€, impostos indirectes inclosos, derivats del càrrec de compromís en tarifa de la factura de data [REDACTED]

atès que consta retornat el terminal i un altre abonament de 15,82€, impostos indirectes inclosos, per la diferència del pla de preus de la mateixa factura.

Exposa la reclamada que la part reclamant manté la línia [REDACTED] amb una quota de 28,10€ mensuals, sense descomptes actius i que, minorant els abonaments descrits, la reclamada té pendent de pagament un import de 228,53€ corresponents a les factures de [REDACTED]. Les dades de la reclamant han estat excloses de fitxers de solvència patrimonial negativa en els que hagués estat incorporada per part de 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 incidint en que el telèfon fixe pel servei de tele assistència el té inclòs en una línia mòbil nova, que va haver de contractar per poder tenir-lo actiu, i la [REDACTED] de la reclamada ja no la té operativa.

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 manifesta que en aplicació d'un laude anterior, la reclamada li facturava una quota durant tres anys però que en finalitzar aquest període li va aplicar una quota sense comunicació ni acord previ. A més, exposa que al anar a l'establiment per aclarir els fets, li varen vendre un terminal que finalment no va acceptar i que aquest fet li va comportar un càrrec en concepte de penalització que no corresponia.

La pròpia part reclamada, en fer els abonaments de 119,84€ i 15,82€ a la reclamant, reconeix les irregularitats en la facturació, i aquests errors evidencien la falta de qualitat en la prestació del servei, el 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 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 part reclamant exposa que, donat el conflicte existent amb la part reclamada, per poder tenir el servei de tele assistència va haver de donar d'alta una línia nova a un altre operador i fer la portabilitat de la línia fixa (en data [REDACTED]), per la qual cosa, la línia [REDACTED], que s'havia desactivat per part de la reclamada, ja no es va utilitzar per la reclamant un cop que l'operadora (arrel de la sol·licitud d'arbitratge) la va tornar a reactivar el [REDACTED]

Per aquest motiu, i per la facultat de resoldre el contracte per part de la reclamant atès l'incompliment de la reclamada, no procedeix cap cobrament relacionat amb la línia mòbil [REDACTED] i per tant, l'operadora ha d'anul·lar les factures del mes de [REDACTED] [REDACTED]. La factura del mes [REDACTED] quedaria compensada amb els abonaments efectuats per la part reclamada i per tant, la reclamant es troba al corrent de pagament, sense cap deute amb l'operadora.

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 es 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 de desestimar la reconvençió.

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 no procedeix cap cobrament relacionat amb la línia mòbil [REDACTED] i la reclamada haurà d'anul·lar les factures del mes de [REDACTED] [REDACTED] en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude. La factura del mes [REDACTED], quedaria compensada amb els abonaments efectuats per la part reclamada i per tant, la reclamada emetrà un document informant que la reclamant es troba al corrent de pagament, sense cap deute amb l'operadora.

La reclamada acreditarà a la part reclamant que l'ha exclòs de qualsevol fitxer de solvència patrimonial negativa en el que hagués estat inclosa.

DESESTIMAR la reconvecció.