

Exp. 0215/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que abona una quota a la part reclamada de 400€ al mes, afegint que no li tramiten la baixa del servei de futbol, així com que porta més d'un any demanant la baixa d'aquest servei de futbol per a bars. La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, que quantifica en 6.560€. La part reclamada manifesta que en referència als abonaments reclamats per la part reclamant pel servei de televisió a bars i durant l'estat d'alarma, les peticions es tramiten per mes en curs i es tracta d'una deferència als seus clients, afegint que en cap cas s'aplica de manera massiva al període indicat. La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que abona una quota a la part reclamada de 400€ al mes, afegint que no li tramiten la baixa del servei de futbol, així com que porta més d'un any demanant la baixa d'aquest servei per a bars.

També manifesta que aquest import suposa una despesa massa gran per un bar petit, degut al fet que després de la pandèmia viscuda ningú no va a veure el futbol, afegint que l'han deixat sense televisió quan només es volia donar de baixa del paquet de futbol, així com que quan es va donar de baixa del futbol estava pagant 441€, i ara n'està pagant 112€, que és una diferència de 329€ per 22 mesos, el que suma uns cobraments indeguts de 7.238€, amb un abonament per import de 677,60€.

La part reclamant aporta còpia de correus electrònics, còpia de la factura de data [REDACTED] còpia de la factura de data [REDACTED] i còpia de factura rectificativa de data [REDACTED] per import de 677,60€.

La part reclamant sol·licita la devolució dels cobraments indeguts, que quantifica en 6.560€.

La part reclamada manifesta que en referència als abonaments reclamats per la part reclamant pel servei de televisió a bars i durant l'estat d'alarma, les peticions es tramiten per mes en curs i es tracta d'una deferència als seus clients, afegint que en cap cas s'aplica de manera massiva al període indicat.

També manifesta que es va realitzar un abonament de 337,19€ el mes de [REDACTED], així com que de manera excepcional el mes de [REDACTED], no es va cobrar per aquest concepte, afegint que els mesos [REDACTED] es varen tramitar dos abonament de 266,20€ cadascun i en concepte de quota facturada per serveis de televisió a bars, imports que varen minorar factures posteriors.

La part reclamada manifesta que la part reclamant amb data [REDACTED] va sol·licitar la cancel·lació del servei de televisió, però que degut a un error dels seus sistemes, la desactivació no es va fer efectiva, motiu pel qual s'ha gestionat la baixa i ha realitzat un abonament per import de 677,60€, corresponents a les factures de [REDACTED] i [REDACTED], havent-se tramitat definitivament la desactivació del servei de futbol de bars amb data [REDACTED]

També manifesta que a la factura de data [REDACTED] es pot comprovar un import a favor de la part reclamant de 112,591€, i que es refereix a la quota avançada de [REDACTED] des del dia [REDACTED], import que serà ingressat en el compte de la entitat financera on tenia domiciliats els pagaments.

La part reclamada aporta còpia de factures.

La part reclamada sol·licita que es desestimi la reclamació.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED] i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

A l'acte de la vista oral no ha comparegut la part reclamant ni la part reclamada, que ha excusat la seva assistència i ha presentat escrit d'al·legacions.

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.

Cal esmentar la no compareixença de les parts al tràmit de l'acte de la vista oral, deixant passar la seva oportunitat de poder al·legar allò que creguessin oportú en defensa dels seus interessos.

Es dona per conclosa l'audiència.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, emet els següents

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. 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 què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. 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.

V. 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 de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors en els processos d'altres, baixes i canvis d'operador, recollint els punts bàsics

que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació que han de rebre els usuaris, tant en els processos d'alta, com en les contraprestacions que han de rebre a canvi, o en altres productes o serveis, com els d'itinerància.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix 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 arbitrals la part reclamant manifesta en el seu correu electrònic de data [REDACTED] que ara està pagant 112€ mensuals, afegint que atesa la diferència de 329€ amb l'import de venia pagant, de 441€, i havent realitzat aquests pagaments indeguts per 22 mesos, quantificant els cobraments indeguts en un total de 7.238€, si bé només aporta còpia de les factures de [REDACTED] per import de 441,41€ i de data [REDACTED] amb compensació d'abonaments anteriors i amb un total a pagar de 0€.

També cal tenir en consideració que de conformitat a la informació del número de línies [REDACTED] i mitjana diària de facturació que es conté al marge inferior esquerre i en el gràfic de la factura aportada per la part reclamant –evolució de la facturació, els imports abonats durant aquest 22 mesos, no es corresponen amb les manifestacions realitzades per la part reclamant, ni la quantificació dels suposats cobraments indeguts.

VII. De conformitat amb l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'Òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons del assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no porti els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedida la via judicial.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com la no compareixença de la part reclamant a l'acte de la vista oral, deixant passar la seva

oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de la Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c), del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitral s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible per no constar aportats els elements indispensables per al coneixement del conflicte.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.