



LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 10 de Marzo de 2005, la Secretaría de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 2 de diciembre de 2004, recibió reclamación interpuesta por en relación con el requerimiento indebido de pago por un servicio de acceso a Internet Tarifa Plana 24 horas contratado a través del portal www.wanadoo.es, del que es responsable la empresa Uni2 Telecomunicaciones S.A. Según el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración del artículo 13 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el art. 1156 del código civil.

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 31.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que UNI2 de Telecomunicaciones S.A. se trata de una compañía adherida a dicho Código, AECE procedió a la apertura de un proceso de mediación entre ambos, con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes.

Sin embargo, agotado el plazo de siete días laborales previsto en el precepto aludido para celebrar dicha mediación, no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio entre las partes implicadas, por lo que la Secretaría de Confianza Online remitió las actuaciones a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de acuerdo con el artículo 31.6 apartado 2º del mencionado Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en derecho, el día 10 de marzo de 2005 ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 11.3 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

Con fecha 8 de abril de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por _____, y la empresa Wanadoo España S.L. acepta el arbitraje propuesto.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el sistema arbitral de consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas partes presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la



mejor defensa de sus intereses, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 13 al 25 de mayo 2005.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este colegio arbitral:

EL RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que el día 20 de febrero de 2003 contrató a través del portal www.wanadoo.es un servicio de Internet Tarifa Plana 24 horas.

Alega además el reclamante que al poco tiempo del alta de la línea por la caída inesperada de la misma, la lentitud en la transmisión etc..., solicitó la baja a través de la página web de la compañía reclamada que utilizó por indicación de la misma. Pese a ello con fecha 25 de noviembre de 2004 recibió comunicación de Spand Abogados reclamándole las facturas de los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2003 por un importe total de 94.83 €.

Asimismo expone que es la primera comunicación que recibe de la empresa desde el año 2003 reclamándole dicha deuda, y desconoce el motivo por el cual retrasaron el trámite de su solicitud de baja del servicio contratado, considerando improcedente la reclamación por parte de Wanadoo España S.L.

PRESENTA:

- Expediente de reclamación tramitado a través de Confianza Online

SOLICITA:

Que se anulen las facturas reclamadas.

LA RECLAMADA, a través de su representante presenta el día 26 de mayo 2005 escrito en el que se ratifica en la respuesta dada a la Secretaria de Confianza Online el 11 de Febrero de 2005, donde consta:



Que tras realizar las oportunas comprobaciones el constaba como titular de un servicio TP Internet 24 horas con fecha de alta 20/2/2003.

En la Cláusula VI de las condiciones generales de prestación de servicios Wanadoo, se puede comprobar que el procedimiento a seguir para solicitar la cancelación de acceso" En caso de tratarse de un servicio facturable o no gratuito, este tendrá una duración de 1 año, con prorrogas automáticas por periodos iguales salvo resolución anticipada por cualquiera de las partes con un preaviso por escrito de 15 días a la finalización del periodo inicial y/o prorrogas sucesivas.

El cliente podrá darse de baja o ejercitar la resolución anticipada mediante una solicitud firmada con copia del D.N.I. o similar dirigida a Wanadoo, no existiendo dicha constancia en su base de datos según Wanadoo. Manifiestan que se ha procedido a cursarle la baja con fecha 1 de marzo 2005.

Manifiestan que todos los gestores del Departamento de atención al cliente de Wanadoo tienen como norma informar del procedimiento fijado para la cancelación del servicio, cuando se solicita por correo electrónico o telefónicamente.

Manifiesta asimismo que las facturas pendientes corresponden a los meses de 21 abril, 20 de mayo, 19 de junio, 18 de julio del 2003, por un importe respectivamente de 24,4 €, 25,4 €, 25,4 €, y 18,63 €, aclarando que cuando el sistema de facturación reconoce algún impago por parte del cliente, vuelve a emitir un reintegro de cobro de una forma automática, por este motivo el cliente ha recibido en meses posteriores los cargos pendientes.

Por lo anteriormente expuesto y conforme a lo establecido en las Condiciones Generales del Servicio en el punto II.- Derechos y obligaciones de Wanadoo, en su apartado 2.3 Servicios facturables o no gratuitos, se indica que en estos servicios Wanadoo esta facultada para cobrar al cliente las cantidades debidas por la prestación de un servicio de acuerdo con lo establecido en dichas condiciones generales, tanto en el momento de la contratación como a lo largo de la vigencia del contrato y siempre por razones justificadas podrá restringir total o parcialmente el acceso a determinados servicios.

Indican que al reclamante solo se le ha facturado en relación con el servicio contratado y por el tiempo que ha tenido el servicio activo, por lo que considera que la facturación emitida es correcta.



PRESENTA:

- Copia de las condiciones Generales de prestación de servicios de Internet de Wanadoo España S.L.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por **UNANIMIDAD** desestima la solicitud de arbitraje presentada por _____, dado que,

Del análisis de la documentación aportada se desprende, que siendo la pretensión del reclamante el impago de las facturas que el mismo aporta y basándose la pretensión en derecho ha de resolverse que la prueba de la extinción del contrato incumbe a quien la alega y no habiendo acreditado principio probatorio sobre la extinción y constando reiteradas conexiones en el periodo alegado.

El Colegio Arbitral, emite el siguiente

LAUDO


No puede acceder a la petición de _____, de no haber lugar al impago de las facturas según lo solicita. Wanadoo le requerirá la deuda discutida de acuerdo con las tarifas establecidas en el contrato en vigor.

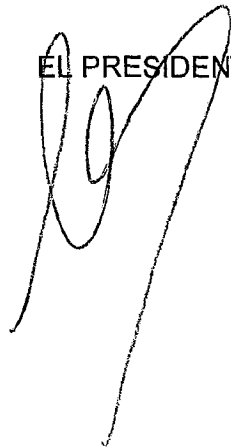
El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de treinta días desde su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así que, contra el mismo cabe el recurso de Anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.



Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.


EL VOCAL


EL PRESIDENTE,


EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,

