



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.024

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 10 de noviembre 2005, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por _____ contra UNIZ Telecomunicaciones S.A. El Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

RECLAMANTE

RECLAMADO
UNIZ Telecomunicaciones, S.A.

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo-inc.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 91.822.44.82
FAX: 91.578.03.69



LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 21 de marzo de 2005 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 13 de enero de 2005, recibió un fax remitido por _____, por el supuesto requerimiento indebido de 90.09€ por un servicio de acceso a Internet a través de Tarifa Plana 24 horas, contratado a través del portal www.wanadoo.es del que es responsable la empresa UNI2 de Telecomunicaciones S.L., empresa adherida a Confianza Online.

Que dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 14, "Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 1156 del Código Civil, extinción de las obligaciones.

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 Telecomunicaciones S.A. se trata de una empresa adherida a dicho Código, la AECE procedió a la apertura 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 7 días previsto para celebrar dicha mediación, no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas y como quiera que UNI2 Telecomunicaciones S.A., es una compañía adherida a Confianza Online, ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.

Con fecha 10 de mayo de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por _____ aceptándose el arbitraje con fecha 19 de septiembre de 2005, de acuerdo con lo establecido en el Código Ético suscrito por la empresa reclamada con confianza online en el artículo 29.2 y 31.6 apartado 2.



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 22 de septiembre al 6 de octubre de 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:

EI RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que se ratifica en su reclamación presentada ante la Secretaria de Confianza Online, en la que expresa que en febrero de 2003, tuvo contratado una conexión a Internet en la modalidad de "Tarifa Plana 24 horas", con Wanadoo-UNI2 Telecomunicaciones S.A. Contrato esa modalidad y con la empresa reclamada ya que en su domicilio aun no disponía de cobertura de ADSL, según manifestaciones de Telefónica.

En el año 2004 Telefónica le comunico que ya disponía de la cobertura de ADSL, por esta razón se puso a buscar las mejores ofertas del mercado en esa modalidad, decidiéndose por Ya.com, llamo en reiteradas ocasiones a Wanadoo para darse de baja hasta que consiguió hablar con un comercial y le indico la forma de darse de baja, remitiendo un fax con la copia del D.N.I. y con fecha 5 de Enero de 2004 la curso, acordando pagar a Wanadoo, dicho mes.

Manifiesta que Wanadoo le siguió pasando facturas en concepto de mensualidades del servicio que se encontraba dado de baja, por lo que se puso en contacto de nuevo con la empresa reclamada y en una de las reclamaciones telefónicas la empresa reconoció un error en la facturación e insto a la reclamante a devolver las facturas recibidas pero pese a ello volvió a recibir nuevos cargos y fue incluida en el registro de moroso de Asnef / Equifax.

SOLICITA

La cancelación de la deuda con respecto a las mensualidades posteriores a enero de 2004, así como la cancelación de sus datos en el registro de morosos de ASNEF / Equifax.



PRESENTA:

- Copia del Fax solicitando la baja, sin justificante de haberlo ya que lo envió por Fax-modem de su ordenador el cual no emite report.
- Copia del D.N.I.
- Copia de una carta dirigida a Wanadoo pidiéndole que sea cancelada su inscripción en el registro de morosos de fecha 5 de enero de 2005.
- Expediente Confianza Online.

El Reclamado en nombre de Wanadoo-UNI2 Telecomunicaciones S.A., presenta escrito de alegaciones el día 22 de junio de 2005, ratificándose en escrito presentado ante Confianza Online, en el que manifiesta que

En relación con la reclamación formulada por con motivo de su solicitud arbitral, y en la que solicita la cancelación de la deuda reclamada alegando haber solicitado la baja del servicio el día 5 de enero de 2004.

Manifiesta que de acuerdo con el apartado VI de las Condiciones Generales de prestación de servicios de Internet de Wanadoo España S., L., se indica que el cliente podrá ejercitar la resolución del servicio mediante solicitud firmada y acompañada de fotocopia del D.N.I., y con una antelación mínima de 15 días, no existiendo constancia en la base de datos de ningún envío solicitando la baja, hasta llegar la notificación por parte de confianza online, por lo cual se procedió a cumplimentarla a parte del 1 de abril de 2005.

Asimismo manifiestan que en todo momento se le ha facturado de acuerdo con el servicio contratado y por el tiempo que lo ha tenido en activo y en uso, quedando pendiente de pago las facturas WFV1203-04344724, WFV0104-00105734, WFV0204-00703468, y WFV0304-01089561, correspondientes a las cuotas de diciembre de 2003, enero febrero y marzo de 2004, que corresponde un importe total de 90,09€.

En relación con el bloqueo del servicio que se produjo con fecha 28 de marzo de 2004, y de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales de la contratación con Wanadoo, podrá la empresa reclamada restringir por razones justificadas el acceso al servicio.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por UNANIMIDAD, y

Considerando que, no acredita que solicito la baja en el servio de ADSL, con la empresa UNI2 Telecomunicaciones S.A. y



utilizo dicho servicio de ADSL de una forma esporádica, según sus manifestaciones en diferentes documentos que obran en el expediente hasta el día 18 de Marzo de 2004.

El Colegio Arbitral emite el siguiente

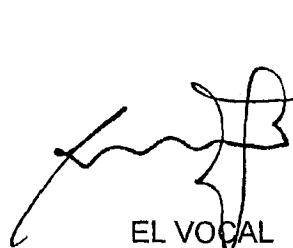
LAUDO

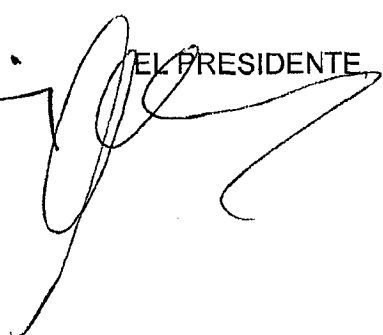
Desestimar la reclamación presentada por no procediendo la cancelación de la deuda solicitada, al no haber acreditado la solicitud de baja en el servicio de ADSL.

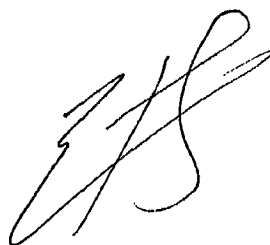
El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde su notificación.

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,

