



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.025

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 15 de noviembre de 2005, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por _____ a causa de la contratación efectuada en la web www.wanadoo.es, del que es responsable la empresa UNI2 Telecomunicaciones S.A. El Colegio Arbitral estaba compuesto por:

[Firma manuscrita]

PRESIDENTE

VOCALES

[Firma manuscrita]

RECLAMANTE

RECLAMADO
UNI2 Telecomunicaciones.

[Firma manuscrita]

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

[Firma manuscrita]

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 abril de 2005 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 7 de febrero de 2005, recibió reclamación interpuesta por dirigida a UNI2 Telecomunicaciones S.A., por el requerimiento indebido de un pago de 71,51€, correspondientes a un servicio de acceso a Internet Speed contratado el pasado 28 de junio de 2003 a través del portal www.wanadoo.es del que es responsable la empresa mencionada, que dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 13, "Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 1.156 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 12 de abril de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por _____, aceptándose el arbitraje con fecha 24 de junio 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 11 al 22 de julio de 2005.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaría 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 el día 28 de junio de 2003, a través del portal de www.wanadoo.es del que es responsable la empresa UNI2 de Telecomunicaciones S.A., contrato un servicio de ADSL Speed.

Debido a una falta de funcionamiento del servicio contratado procedió a darse de baja a través de dos fax remitidos a la empresa con fecha 6 y 21 de agosto de 2003.

UNI2 de Telecomunicaciones S.A. le reclama el abono de 71,51 € que corresponde a dos facturas:

1.- Factura nº WFV0703-02107992, correspondiente al periodo del 14 al 31 de julio 2003, por un importe de 21,27, factura abonada a través de su cuenta bancaria el día 19 de agosto del 2003, de la que adjunta copia del justificante.

2.- Factura nº WFV0803-01127453, correspondiente al periodo de 1 al 31 de agosto de 2003, por un importe de 45,24 €.

Manifiesta asimismo el reclamante que la primera factura la abono y remitió copia de dicho abono a la empresa reclamada y por lo que se refiere a la segunda factura entiende que al no tener servicio y haber procedido a darla de baja con fecha 6 de agosto no le corresponde abonarla.

SOLICITA

La cancelación de la deuda reclamada por la UNI2 de Telecomunicaciones S.A. y que se paralicen los tramites por impagados.



PRESENTA:

- Fotocopia del D: N: I.
- Copia de la transferencia bancaria de la factura de fecha 15 de agosto de 2003 por un importe de 26,27.
- Copia de fax enviados solicitando la baja en el servicio.

Asimismo la Secretaria de confianza Online remite a esta Junta Arbitral toda la documentación relativa a dicho expediente y al intento de mediación realizado con el UN12 de Telecomunicaciones y el Reclamante.

EL RECLAMADO Don _____ en nombre de Wanadoo-UN12 Telecomunicaciones S.A., presenta escrito de alegaciones el día 16 de mayo de 2005, manifestando que:

En relación con la reclamación formulada por _____, con motivo de su solicitud arbitral, se procedió a realizar un ajuste sobre el periodo facturado incorrectamente, comprendido entre el 17 de julio de 2003, fecha en que el cliente comunico la incidencia de conexión a su centro de atención al cliente y el día 1 de septiembre de 2003, fecha en que se programo la baja de la conexión de ADSL, tras verificar que el reclamante no llego a disfrutar del servicio contratado durante el antedicho periodo.

Manifiesta asimismo que tras efectuar las comprobaciones oportunas se ha verificado que la factura WFV0702-02107992 emitida por un importe de 26,26, consta impagada en sus sistemas informáticos y dado que no se adjunta en el expediente el justificante bancario del abono de la misma.

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

Considerando: Que se formula la presente solicitud de arbitraje en equidad, apuntada ya la esencia del arbitraje en equidad, y centrándonos en la resolución de la *litis* planteada, el usuario reclamante solicita la cancelación de una supuesta deuda existente y que afirma haber abonado, por importe de 26,27 euros y la declaración de no haber lugar a la reclamación formulada por la mercantil que ostenta la legitimación pasiva del litigio, que asciende a 45,24 euros.



En orden a una adecuada sistemática y vista la respuesta ofrecida por la entidad reclamada a esta Junta Arbitral por la que asume lo que denomina un *ajuste sobre el periodo facturado incorrectamente*, la segunda petición del usuario parece solventada, esto es la reclamación de 45,24 euros.

Considerando: Que respecto del segundo conflicto planteado, esto es el pago de 26,27 euros, por parte del usuario se aporta soporte documental acreditativo del pago de la deuda, consistente en adeudo bancario por la cantidad supuestamente litigiosa. La reclamada se limita por el contrario a afirmar que no consta en sus archivos informáticos el pago de la citada cantidad sin ulterior esfuerzo probatorio. Frente a tan recio documento probatorio, cual es el presentado por el actor, no puede tolerarse la duda carente de cualquier probanza que pretende introducir la reclamada. Procede pues la declaración formal de improcedencia de reclamación de deuda por parte de la reclamada contra el usuario por el importe de 26,27 euros que solicita en su escrito, por haber sido abonada por el usuario. Así, como la confirmación de la declaración efectuada por la reclamada de no haber lugar a la reclamación de 45,24 Euros, formulada por la mercantil.

El Colegio Arbitral, emite el siguiente

LAUDO

Acuerda, estimar en su totalidad, la pretensión del reclamante Don [redacted], debiendo UNIZ cancelar la deuda pendiente que asciende a un importe de 26,27€, correspondiente a la factura WFV0703-02107992 y por tanto que la empresa reclamada paralice el procedimiento de impagos iniciado por esta deuda. Se confirma asimismo que la reclamación de 45,24€ no es procedente, según ha aceptado la propia empresa.


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 PRESIDENTE,



EL VOCAL



EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,

