



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.026

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 Pérez contra UNI2 Telecomunicaciones S.A. El Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

RECLAMANTE

RECLAMADO

UNI2 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 13 de mayo de 2005 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 21 de febrero de 2005, recibió una carta remitida por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, dando traslado de una reclamación interpuesta por el incumplimiento del contrato de acceso a Internet ADSL Start 128, efectuado a través del portal www.wanadoo.es del que es responsable la empresa UNI2 de Telecomunicaciones S.A., 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 1278 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 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 30 de junio de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por el reclamante, aceptándose el arbitraje con fecha 26 de julio 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:

LA RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que se ratifica en su reclamación presentada en la Secretaria de Confianza Online, en la que expresa que el día 1 de julio de 2004, contrato el servicio de acceso a Internet ADSL Start, que incluía una promoción de llamadas a fijos nacionales gratuitos los fines de semana (tarifa Plana los fines de semana Voz de UNI2).

No obstante manifiesta que aunque el servicio de acceso a Internet se activo correctamente, la reclamante alega no haber podido beneficiarse de la promoción de llamadas gratuitas, ya que le fue imposible realizar llamadas a través de la empresa reclamada, ni con el servicio de preasignación directa ni a través de la marcación del prefijo 1052, y por ende las llamadas fueron facturadas a través de Telefónica de España, S.A.

Manifiesta que la empresa le reclama una deuda de 178,20€, desde enero de 2005, fecha en que la reclamante comunico a la empresa reclamada que dejaría de pagar ante el continuado incumplimiento de las condiciones contratadas.

SOLICITA

Que le den de baja definitivamente y anulen la deuda que supuestamente tiene con la empresa reclamada.

PRESENTA:

- Copia de la contratación realizada por Internet.
- Copia del D.N.I.



-Copia de las facturas.

El Reclamado en nombre de UNI2 Telecomunicaciones S.A., presenta escrito de alegaciones el que manifiesta

Que se procedió a darle de baja a , en la línea de ADSL Start con efectos del día 21 de julio de 2005.

Asimismo con relación a la activación de la tarifa plana Fin de Semana, manifiestan que tal y como se informo a la reclamante, se pudo comprobar que debido a un error informatico no se aplico correctamente la citada promoción.

Manifiestan que se procedió a realizar un ajuste en las llamadas facturadas en fin de semana, por el que la reclamante recibirá 7,34€.

El representante de UNI2 Telecomunicaciones S.A., manifiesta que tras la recepción del escrito de la reclamante se efectuó la desconexión definitiva de la línea 974363777 y de Tarifa Plana fin de semana a fecha 1 de julio 2005 así como la baja del servicio de ADSL Start.

Actualmente se encuentra al corriente de pago con la compañía.

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

Considerando: De la solicitud de arbitraje presentada por así como la pretensión que obra en el expediente y los documentos presentados por la empresa, se constata por el escrito remitido por la operadora reclamada la aceptación de la baja definitiva y la no existencia de deuda alguna con Wanadoo-UNI2 Telecomunicaciones S.A., adjuntándose copia de este escrito a la parte reclamante.

Considerando: Que se ha incurrido en una vulneración al Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en concreto a su artículo 14, Principio de Legalidad , al no respetar la normativa legal aplicable en este caso.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el siguiente



LAUDO

Se estima la petición formulada por _____, aceptada y reconocida por la empresa reclamada en escrito remitido a este Colegio Arbitral reconociendo que la reclamante no tiene ninguna deuda con la empresa reclamada.

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,

