



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.035

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 30 de marzo 2006,
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 7 de octubre de 2005 la Secretaria de Confianza Online, remitió escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 22 de julio de 2005, recibió por correo postal una reclamación interpuesta por [firma] por la interrupción, durante tres días, del servicio de acceso a Internet a través de ADSL Speed contratado en el portal www.wanadoo.es, del que es responsable UNI2 Telecomunicaciones S.A., empresa adherida a Confianza Online.

UNI2 de Telecomunicaciones, S.A., es una compañía adherida a Confianza Online, y, la misma ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código Ético, para una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral de Consumo las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

Con fecha 2 de noviembre 2005 la parte reclamante solicita arbitraje en equidad.

Con fecha 30 de enero de 2006 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por [firma] aceptándose 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 9 de marzo al 22 de marzo de 2006.

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 en junio del año 2002, contrato con Eresmas el servicio de tarifa plana de Internet,



habiéndola realizado telefónicamente. Tras la fusión de Eresmas con Wanadoo, fue esa última quien se convirtió en la suministradora de ese servicio.

Dice que en junio de 2004, y a través del área de clientes de la web de Wanadoo, realizó un cambio de producto, pasando de tarifa plana de Internet a servicio de ADSL Speed, habiendo solicitado dicho cambio a través de comercio electrónico.

Asimismo manifiesta que en el mes de mayo de 2005, tuvo una interrupción del servicio durante tres días, empleando dos de ellos en poder contactar con el servicio técnico de Wanadoo y todos los medios posibles de comunicación.

A la vista de los hechos el día 2 de junio presento una reclamación a la empresa reclamada vía buro-fax, presentando paralelamente una denuncia del contrato, al acercarse la fecha del cumplimiento del mismo.

El día 3 de junio de 2005 recibe dos telegramas de correos, en los que le indican que Wanadoo se da como ausente en la dirección de la calle Juan Esplandiu 11-13, dirección que a todos los efectos aparecía en su web.

El día 6 de junio vuelve a remitir Buro Fax a la nueva dirección de Wanadoo.

El 8 de junio según manifestaciones del reclamante vuelve a recibir sendos telegramas de correos en los que se confirma la entrega de los buro-fax, sin recibir hasta la fecha comunicación alguna por parte de Wanadoo.

Asimismo manifiesta que se le han producido una serie de gastos como consecuencia de no haber atendido su reclamación la empresa Wanadoo-Uni2 de Telecomunicaciones, que detalla a continuación; a 4 Buro-Fax remitidos por el reclamante a la empresa (50,98€), certificación de texto (10,15€), Indemnización (5€), llamadas telefónicas (2€), y Metro Bus (6€) que supone un total de 74,13€.

Asimismo se ratifica en el expediente remitido a Confianza Online.

SOLICITA

El reembolso de todos los gastos ocasionados como consecuencia de no poder utilizar un procedimiento sencillo y gratuito y sin gastos adicionales. Es decir, el coste del envío de 4 buro faxes, coste de la certificación de texto y las diferentes llamadas telefónicas, así como el importe de los gastos indirectos



ocasionados por el desplazamiento a la oficina de correos en 5 ocasiones, y una indemnización por interrupción del servicio producida durante los días 8 y 10 de mayo 2005, suponiendo todo ello un total de 74,13€.

PRESENTA:

- Fotocopia D.N.I.
- Diferentes e-mail enviados por Wanadoo a su correo electrónico.
- Fotocopia de la primera hoja del contrato publicado por wanadoo en su web, en la que indica como domicilio social

EL RECLAMADO, en nombre de Wanadoo-UNI2 Telecomunicaciones S.A., presenta escrito de alegaciones el día 16 de febrero y 27 de marzo 2006 en el que manifiesta

Que tras las oportunas comprobaciones se verifico que el no pudo hacer uso del servicio de datos en el periodo del 10 al 12 de mayo de 2005, por ello se dio orden de proceder al ajuste correspondiente, por importe de 1,24€.

Manifiesta así mismo en su escrito que de acuerdo con las indicaciones del reclamante se procedió a darle de baja el día 28 de junio de 2005, de los servicios contratados.

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

Considerando: Que se ha incurrido en una vulneración a las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto el artículo 14, "Principio de Legalidad" y el artículo 20 " Servicio de Atención al Cliente ".

Considerando: Que el artículo 115 del Real Decreto 424/2005, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, donde se recoge el derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al publico.

Considerando: Que como consecuencia de un mal funcionamiento del servicio de atención al cliente al no resolver las incidencias planteadas por el reclamante,



al no contestar a ninguna reclamación remitida, vía Buro-Fax, por

Emite el siguiente

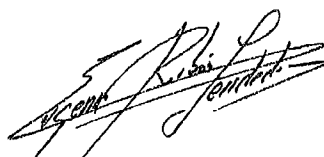
LAUDO

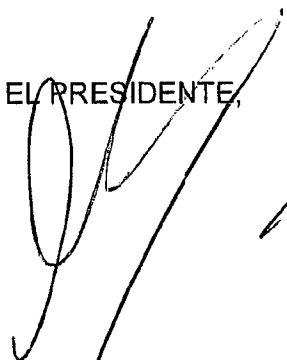
Se estima la solicitud Arbitral en su totalidad y Wanadoo –UNI2 de Telecomunicaciones S.A., deberá abonar a Don la cantidad de 74,13€.

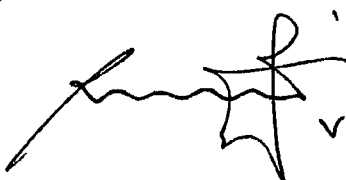
El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde su notificación.


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,