



EXPTE. NÚM.: 101.051/2011

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 7 de Julio de 2011, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y Vodafone España, S.A.U. El Colegio

Arbitral está compuesto por:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

VOCALES

Don

Colegiado ejerciente ICAM

Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Don

Colegiado ejerciente ICAM

Propuesto por la Asociación empresarial ADIGITAL

RECLAMANTE:

Don

RECLAMADO

Vodafone España, S.A.U.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

La solicitud de arbitraje fue remitida ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo por Don _____, una vez agotado el procedimiento de reclamación interpuesto a través de la Secretaria de Confianza Online.

El Convenio Arbitral se formaliza validamente, de acuerdo con lo establecido en el art. 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el sistema arbitral de consumo, por la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código ético Confianza Online. La empresa ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por la ADIGITAL, aceptar expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De la solicitud arbitral en equidad, se dio traslado a la reclamada con el fin de que efectuara alegaciones y presentara los documentos o propuesta de pruebas pertinentes. Igualmente se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación de los árbitros, todo ello de acuerdo con el artículo 37.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y se celebró la audiencia de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimaron precisas para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

SEGUNDO

Con fecha 15 de octubre de 2010 el reclamante realizó el pedido nº 00012871284576620126 solicitando con la portabilidad de su línea de Movistar a Vodafone, una oferta asociada que preveía una tarifa plana de Internet en el móvil, un descuento del 50% en dicha tarifa contratada hasta el 31 de enero de 2011, el primer mes gratis y un obsequio promocional de un USB, habiendo sido confirmado su pedido.

Manifiesta que, dicha promoción contratada hasta la fecha no ha sido cumplida, no se le ha aplicado la tarifa contratada ni los descuentos ofrecidos ni se le reconoce la oferta contratada. Así dice que no le han facturado correctamente, de dicha oferta adquirida solo le han enviado el obsequio promocional, el USB.

Solicita que le devuelvan el dinero facturado de mas que supone un total de 66€, el importe de las llamadas al numero de tarificación especial y una compensación por el tiempo perdido y los tramites que ha tenido que realizar.

TERCERO

La empresa reclamada, Vodafone manifiesta que tras comprobar la incidencia en el servicio Vodafone , que no se le aplicaban los descuentos contratados, han procedido a realizar dos abonos de 27,09€ y 38,90€ (impuestos indirectos incluidos), dicho abono se vera reflejado en las próximas facturas a modo de descuento.

Alegan que han verificado que el servicio consta activo a día 30 de mayo de 2011 y desde 2 de noviembre de 2010 y que si se registraron las promociones reclamadas por el Sr. , pero por incidencia ocurrida en los mismos, no se llegan hacer efectivas a la fecha de emisión de las facturas, una vez recibido este expediente se emiten facturas rectificativas, de las que adjuntan copias.

Así mismo manifiestan que como gesto comercial proceden a activar un descuento del 100% de la cuota mensual, durante las tres próximas mensualidades a partir de la factura que se emite a fecha 8 de julio de 2011.

Por otro lado confirman que consta activada la “Tarifa Plana Live Conexión”, de importe 0,69€ por conexión, pudiendo solicitar a través del departamento de atención al cliente de Vodafone, la activación de Tarifa Plana Internet en el móvil que más se ajuste a su consumo.

CUARTO

Se trasladan las alegaciones a ambas partes y el reclamante se ratifica en su pretensión donde manifiesta que le han realizado dos abonos, uno por 27,09€ y otro de 38,90€, manifiesta asimismo que no ha recibido las especificaciones de su contrato y solicita la aplicación de la tarifa plana de Internet sin limites por 9€, que fue la contratada y aceptada por Vodafone.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil se establece que en los contratos entre ausentes “hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no puede ignorarla sin faltar a la buena fe”.

Segundo.- Que efectivamente el artículo 1258 del Código Civil señala que “Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”., el art. 7.1 del Cc añade que” Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe” y asimismo el art. 7.2 del mismo Código se refiere a que la Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo.

El artículo 1278 del mismo Código establece que “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez” como es el caso que nos ocupa.



Tercero.- El artículo 61.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece que “El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

Cuarto.- Que se ha infringido el artículo 14, Principio de Legalidad y 20 “Servicio de Atención al cliente” del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Este Órgano Arbitral, tras sus deliberaciones, da por terminadas las actuaciones y se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante y Vodafone deberá de proceder a aplicar la Tarifa Plana Internet Móvil sin limite a 9€ al mes, según lo contratado, con respecto a la facturación incorrecta, las mismas ya han sido rectificadas y abonadas a Don por la mercantil reclamada.

Dicho **Laudo** ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 días siguientes a partir de 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, pudiendo interponer contra el mismo 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 pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación.



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,