



EXPTE. NÚM.: 101.053 /2009

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 1 de julio 2010, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y Vodafone España, S.A..
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 AECE

RECLAMANTE:

Don/Doña:
D.N.I.

RECLAMADO:

France Telecom España S.A.
D.N.I./C.IF: A-82009812

Antecedentes

El pasado 20 de abril de 2009, la Secretaria Técnica de CONFIANZA ONLINE recibió el formulario de reclamación disponible en la página web del sistema remitido por _____, transmitiendo su malestar por una serie de incidencias sufridas con ocasión de la contratación de un servicio de acceso a Internet a través de ADSL 6Mb + llamadas, realizadas a través del portal www.orange.es, del que es responsable FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE

Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la contratación de un servicio de Internet de 20 Mb en el mes de agosto de 2008, afirmando que desde entonces no llegaba una señal constante, manteniéndose un servicio con interferencias e interrupciones. Atendiendo a una propuesta de la reclamada que según dice el reclamante le explica que la red de Telefónica hasta su domicilio y desde la jaula de Orange no soporta los 20 Mb, el reclamante cambió el contrato a 6Mb, un servicio de menor velocidad. Indicándole, según sus manifestaciones que no se trata de una baja del contrato sino de una modificación. No obstante el particular afirma que nunca ha llegado a disfrutar del servicio, por lo que solicita la baja sin penalización.

Que según considera el consumidor 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 1.258 del Código civil.

Como quiera que FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A. es una compañía adherida a Confianza Online, 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 Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

Presentada la solicitud arbitral en equidad, admitida a tramite y formalizado el Convenio Arbitral entre la parte Reclamante y Reclamada, se comunico a las mismas el inicio del procedimiento arbitral y la designación de los árbitros, y de acuerdo con el artículo 44 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se celebró la audiencia de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimaren precisas para hacer valer su derecho.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Órgano Arbitral, procedió a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes a este Órgano Arbitral;

EL RECLAMANTE, se ratifica en el expediente presentado ante Confianza Online, y expone que contrato un servicio de acceso a Internet de ADSL 20Mb mas llamadas, con France Telecom España S.A. (Orange) en Agosto de 2008, desde septiembre 2008 a enero de 2009, realizo múltiples llamadas al servicio técnico de Orange por constantes cortes en el servicio de ADSL contratado, alguno de dichos cortes fue de varios días de duración incluso hasta una semana.

Ante la imposibilidad de mantener una conversación telefónica sin interferencias e interrupciones y después de innumerables llamadas a la operadora, le ofrecieron una explicación a su problema, según las manifestaciones de la empresa reclamada, la red telefónica hasta su domicilio no soportaba, desde la jaula de Orange, los 20Mb. contratados y le aconsejan un cambio de contrato de 20Mb. hasta 6Mb.

Así mismo le manifestaron que tendrán en cuenta las características de su caso ya que no se trata de una baja sino de un cambio de contrato, comunicándole en ese acto que para contratar el ADSL a 6Mb., necesita solicitar de nuevo la portabilidad de Telefónica.

Dice que realizo la portabilidad a un coste de 59,50 euros (aporta factura) y el día 18 de febrero se completo la portabilidad.

El 23 de febrero aún no le funciona Internet, llama a Orange para informarse, manifestándole que el servicio no es automático, que tiene que esperar un mes, aunque ya tenga la línea operativa y el Live Box operativo, indicándole así mismo que antes de un mes recibirá un nuevo Live Box.

Descontento con la atención recibida a través del teléfono, opto por contratar el servicio a través de la página web de Orange, esta vez sin aparentemente ninguna complicación, completo el alta online, guardo los documentos y espero a recibir su equipamiento. Consulto en varias ocasiones la página web, y su solicitud siempre estaba en trámite. En abril de 2009 continúa sin ser efectivo el alta en la contratación suscrita, por lo que solicita el reclamante la baja del servicio contratado.

Solicita

La devolución de las cuotas pagadas durante el periodo de servicio con interrupciones periódicas de la línea de teléfono, desde septiembre de 2008 a enero de 2009.

La devolución de 80 euros cobrados por penalización por baja anticipada, toda vez que la no activación del servicio en los plazos establecidos fue por cuenta de France Telecom.

Presenta:

- Oferta de la página web de orange.
- Copia del D.N.I.
- Copia del expediente Confianza Online
- Duplicado de facturas
- Condiciones de contratación de Orange

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

Orange dentro del plazo legal establecido presenta escrito de alegaciones, manifestando que:

Que ha recibido, procedente de _____ y con idéntico objeto de reclamación, expediente por parte de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, a la que se le ha facilitado, oportuna contestación.

El reclamante se reitera y así lo manifiesta en que sea esta Junta Arbitral Nacional de Consumo quien resuelva su controversia y que se archive la solicitud presentada ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía y la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía remite a este Colegio arbitral las alegaciones presentadas por Orange en relación con este expediente y proceder a su archivo.

En el escrito de Alegaciones Orange manifiesta:

-Que con fecha 18 de febrero de 2009 consta la baja del servicio de línea + ADSL + llamadas, efectuada tras recibir la solicitud de donación de la línea del reclamante 954212459 a Telefónica de España SAU, presentando consumo y facturándose la cuota hasta ese momento.

-Asimismo, comunican que con fecha 23 de febrero de 2009, se envió la petición de alta del servicio ADSL 6MB + llamadas, al departamento correspondiente, sin embargo, antes de que finalizase dicha provisión, el Señor Carranza, a través de una llamada telefónica informo con fecha 13 de marzo de 2009, que ya no deseaba el servicio, momento en el cual se aplica el compromiso de permanencia por baja anticipada de la oferta anterior.

Al recibir una nueva petición por el reclamante, con fecha 9 de julio de 2009, se inicia nuevamente la provisión del servicio, sin embargo con fecha 11 de junio de 2009 dicha gestión se paraliza, al identificar el departamento técnico que la línea 954212459 de la que el reclamante es titular, ha sido portada a un operador distinto de Telefónica de España SAU, no siendo posible en estas condiciones activar servicio alguno. Habiéndose formalizado, según esto, la baja antes del plazo de un año establecido en el contrato, se procede a facturar de forma correcta la penalización de 80€.

Reunido el Colegio Arbitral y a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes y

Considerando:

Que el contrato se entiende celebrado en marzo de 2008, el mismo en que el consumidor efectuó el pedido y contrato con la empresa reclamada, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil que 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”.

El artículo 1.278 del mismo Código dice “que los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurren las condiciones esenciales para su validez”, como es el caso en que nos ocupa.

Que No constan reclamaciones por el consumidor reclamante, ni se puede constatar la existencia de interrupciones e incidencias que se hayan producido en el servicio de ADSL de 20Mb contratado por el reclamante y en razón de las cuales el reclamante solicita la devolución de las cuotas correspondientes al periodo septiembre de 2008 a febrero de 2009.

Que La mercantil reclamada no aporta pruebas que desvirtúen los hechos manifestados por el reclamante acerca de que tuvo que formalizar la baja toda vez que no tenía servicio de acceso a Internet después de haber transcurrido tres meses de la solicitud, manteniendo y no documentando que el reclamante pocos días después de la contratación en febrero de 2009 del ADSL 6mb, solicita el 12 de marzo y de forma telefónica la baja en dicho servicio.

Que.- Que se ha infringido el artículo 14 “Principio de Legalidad” del Código Ético de Confianza Online.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente Laudo, en Equidad



LAUDO

Estimar en parte la pretensión del Reclamante y resolver que France Telecom España S.A., deberá de proceder a devolver a _____, la cantidad de 80 € cobrados en concepto de penalización por baja anticipada.

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

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 20 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,