



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL DE  
CONSUMO

**EXPTE. NÚM.: 2005/101.029**

## LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 21 de marzo 2006,  
se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje  
presentada por Telecomunicaciones S.A. El Colegio Arbitral estaba compuesto por:  
contra UNi2



**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, 5-  
28006 MADRID  
TEL: 91.822.44.82  
FAX: 91.578.03.69



## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 22 de junio de 2005 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 7 de marzo de 2005, recibió un correo electrónico remitido por

en el que expresaba su malestar por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet Tarifa Plana, que había contratado a través del portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es), del que es responsable UNI2 Telecomunicaciones S.A., empresa adherida a Confianza Online. Manifestando que la interrupción mínima del acceso a Internet había sido de 4 días.

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 115 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público).

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 34.6 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 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 Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.

Con fecha 16 de noviembre de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por 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 16 de febrero al 6 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 durante los 3 primeros días del mes de febrero de 2005 la empresa Wanadoo con la que tiene contratado el servicio de Internet "Tarifa Plana", tuvo problemas con sus nodos de forma que no se podía acceder correctamente a sus servicios de tarifa plana básica y optima.

Manifiesta que tras mas de dos días sin poder conectarse a Internet y tras revisar concienzudamente sus equipos, el tercer día por la tarde decidió ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Wanadoo y como suele ser habitual con este servicio la comunicación fue prácticamente imposible, debiendo emplear no menos de 10 a 20 minutos, para ser informado de la no disponibilidad de los técnicos.

Tampoco fue valido el envío de correos electrónicos a la dirección proporcionada en Wanadoo, ya que eran devueltos con una notificación de error. La empresa no realizo ninguna comunicación, ni a través de su página web ni correo electrónico a sus abonados.

Así pues, fue el reclamante según sus manifestaciones quien pago con su tiempo de espera y con su consumo telefónico los errores de Wanadoo. Además al solicitarles información sobre la repercusión que esta falta de servicio tendría en el abono de la cuota del mes siguiente, le informaron que salvo decisión en otro sentido, deberían de ser los usuarios los que tendrían que llamar de nuevo a Wanadoo para reclamar los problemas de conexión y así tener derecho a algún tipo de compensación.

Quince días después del incidente se puso en contacto de nuevo con Wanadoo para efectuar la oportuna reclamación por el tiempo del servicio no prestado, superior al 10% del total contratado en el mes de febrero, negándose



Wanadoo a compensar en ningún caso, alegando que la falta del servicio se debió a una mejora del sistema.

El reclamante manifiesta que es Ingeniero de Informática y le cuesta creer en mejoras que provocan interrupciones del servicio de varios días sin aviso previo.

**SOLICITA**

La devolución del importe correspondiente a los días durante los cuales Wanadoo no prestó el servicio de tarifa Plana en el mes de febrero y, si procediera, una compensación por el importe de las llamadas correspondientes al Servicio de Atención al cliente cuya justificación documental se adjuntaría.

**PRESENTA:**

- Factura del periodo en el que se produjo la interrupción el servicio de acceso a Internet.
- Condiciones Generales de la Contratación con Wanadoo.

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

Que con fecha 1 de junio de 2005 se resuelve la reclamación presentada por el ante la AECE (Asociación Española de Comercio Electrónico), en la que solicita una compensación por los días en los que no pudo hacer uso de su servicio de Tarifa Plana Optima. Habiendo realizado las comprobaciones oportunas desde el departamento técnico especializado, se estableció que la causa de la dificultad en la conexión, había sido originada por una incidencia puntual, entendiéndose esta parte que no procedería la reclamación de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.2 de las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Internet de Wanadoo España S.L., la compañía se reserva el derecho a interrumpir el servicio temporalmente sin necesidad de previo aviso al reclamante.



Posteriormente con fecha 9 de Diciembre de 2005 y en contestación a la solicitud de arbitraje al objeto de resolver la cuestión litigiosa, manifiesta la empresa reclamada que resolvió la reclamación en idéntico sentido.

Manifiesta asimismo que como consecuencia del procedimiento arbitral iniciado y tras una nueva revisión de la reclamación planteada por el Señor Sánchez, la empresa procede al reembolso en la c/c del reclamante, de 20,29€, correspondiente a la factura 605186708 de 1 a 28 de febrero de 2005, tal como lo solicita el reclamante, en compensación por los tres días de interrupción del servicio sufrido y las molestias ocasionadas.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, y

**Considerando:** Adecuada la decisión de Wanadoo-Uni2 de Telecomunicaciones, en cuanto al ofrecimiento de abonar al reclamante la cantidad de 20,29€, ya que podría haber incurrido en una vulneración del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto al artículo 14 "Principio de Legalidad", en relación con el artículo 115 del Real Decreto 424/2005, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y protección de los usuarios.

Este Colegio Arbitral, por **UNANIMIDAD**, acepta la propuesta de Wanadoo-UNI2 de Telecomunicaciones S.A., elevando la misma a,

### LAUDO

Wanadoo-UNI2 de Telecomunicaciones S.A., deberá rembolsar en la cuenta corriente : la cantidad de 20,29€, correspondiente a la factura 605186708, de 1 a 28 de febrero 2005, en compensación por tres días de interrupción del servicio de acceso a Internet y molestias ocasionadas.

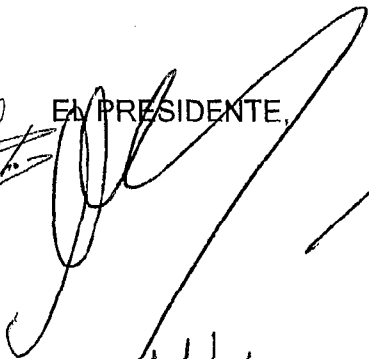
El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde su notificación.

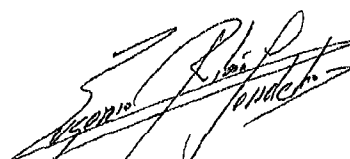
Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así que, contra el mismo cabe el recurso de Anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003.de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo




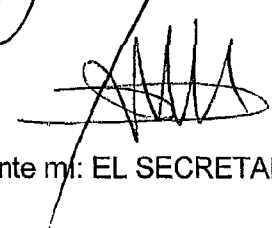
competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.

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,