



**EXPTE. NÚM.: 1155/2012**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 10 de diciembre de 2012, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, \_\_\_\_\_ y KPN SPAIN, S.L.U.. El Colegio Arbitral está compuesto por:

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCALES**

Colegiado ejerciente ICAM  
Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Colegiado ejerciente ICAM  
Propuesto por la Asociación Empresarial ADIGITAL

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO**  
KPN SPAIN, S.L.U..



## **ANTECEDENTES DE HECHO**

### **PRIMERO**

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

El Convenio Arbitral se formaliza válidamente, 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 y 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. La audiencia se celebró de forma escrita, habiéndose instado previamente a las partes a aportar las alegaciones y pruebas que estimaron necesarias para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

### **SEGUNDO**

La reclamante en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que adquirió un portátil Airis con una conexión 3G con Simyo durante 36 meses (desde el alta on-line) a través de la web de la empresa reclamada. Efectuadas las operaciones de alta en la web de Simyo el 24 de enero de 2009, desde el principio ya aprecia la mala calidad del servicio, aunque la empresa no le ofrece ninguna solución. El 21 de junio de 2011 se produce una primera suspensión del servicio que, tras contactar con la empresa, se reanuda después del 1 de julio. Sin embargo, a partir del 17 de septiembre de 2011, se produce la suspensión definitiva del mismo, manifestando la compañía que no existe solución para su problema (en distintas comunicaciones le indican motivos muy diversos, tales como que se trata de una avería en la zona, que se ha producido una desconfiguración de los datos o que no existe cobertura en el área de residencia).

Meses después contrata el servicio con otra empresa, reclamando a Simyo el dinero correspondiente a los meses abonados sin obtener el servicio, algo más de cuatro meses sobre un periodo de 36. La empresa decide abonar la cantidad de 70€ acumulándola al saldo existente en la tarjeta prepago de la misma empresa para prestar este servicio, algo que resulta inútil a la reclamante puesto que sólo tiene utilidad si se contrata de nuevo la línea con esta compañía.

Por todo ello solicita el abono del dinero correspondiente a los meses que no ha tenido servicio así como la finalización del contrato y la cancelación del mismo con la empresa.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta manifiesta que acepta el reintegro de las cantidades abonadas por la reclamante y no consumidas como consecuencia de la cancelación de la tarifa contratada inicialmente. Por ello, se compromete a efectuar, mediante transferencia bancaria, el abono de todos los saldos que hubiese a favor de la reclamante en la tarjeta SIM de referencia, más los gastos de las llamadas al Centro de Atención al Cliente de Simyo como consecuencia de la tramitación de la reclamación, siempre que se informe del importe de las llamadas efectuadas, ofreciendo además 20€ como gesto comercial por las molestias causadas.

## CUARTO

Conocidas las alegaciones presentadas por la empresa reclamada, la reclamante manifiesta que hasta el momento la empresa no ha efectuado la transferencia bancaria. Solicita 81€ por el saldo a su favor en la tarjeta SIM; 47,077€ por gastos en llamadas telefónicas y 20€ por las molestias ocasionadas.

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

## FUNDAMENTOS JURIDICOS

**Primero.-** Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio.

**Segundo.-** Que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no sólo 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, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

**Tercero.-** Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

**Cuarto.-** La mercantil reclamada queda vinculada al pedido confirmado, en las condiciones en las que éste fue realizado, una vez formalizado el contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 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 y que 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 tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*.

La reclamante formaliza un contrato válido con la empresa reclamada a través de la web, conforme unas determinadas condiciones aceptadas por ambas partes y debiendo ajustarse las prestaciones recíprocas entre ellas a lo establecido en ese mismo momento. Durante el tiempo de contratación se manifiestan una serie de incidencias que afectan a la calidad del servicio contratado, llegando incluso a la suspensión del servicio por causas ajenas a la voluntad de la cliente. Ante las reiteradas reclamaciones y teniendo en cuenta las circunstancias, la empresa ha procedido a efectuar una propuesta, al efecto de solucionar el conflicto planteado. Por un lado, la compañía acepta el reintegro de las cantidades abonadas y no consumidas que constan como saldo en la tarjeta SIM contratada. A este respecto la reclamante cuantifica este reintegro en 81€, mediante la aportación de copia de la pantalla del área personal de clientes que figura a su nombre y en la que se muestra esta cantidad como saldo disponible.

Además la reclamada está dispuesta a abonar los gastos ocasionados a la reclamante por la tramitación de la reclamación, consistentes en llamadas telefónicas al Centro de Atención al cliente de Simyo, siempre que por parte de la reclamante se acrediten debidamente. En este caso, la reclamante cifra las mismas en 47,077€ pero, a diferencia de la estimación anterior, no aporta ninguna documentación probatoria sobre las mismas. Asimismo la empresa se compromete al abono de una compensación de 20€ como gesto comercial, dadas las molestias ocasionadas a la reclamante.

La oferta presentada por la reclamada ha sido valorada como aceptable por la reclamante, con vistas a llegar a una solución en relación a la reclamación interpuesta

A la vista de todo lo anterior este Colegio Arbitral, tras sus deliberaciones, se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

## LAUDO

**Estimar la pretensión de la reclamante, y la empresa reclamada, KPN SPAIN, S.L.U., deberá proceder al abono, mediante transferencia bancaria a la cuenta que la reclamante designe, de la cantidad de 148,07€, como cantidad resultante de la suma de los conceptos abonables (saldo a favor de la reclamante disponible en la tarjeta SIM, 81€; gastos ocasionados por la reclamación en llamadas telefónicas al Servicio de Atención al Cliente de la reclamada, 47,07 y gesto comercial de compensación por las molestias, 20€). Previamente, la reclamante, , deberá acreditar ante la empresa reclamada el importe de las llamadas al Servicio de Atención al Cliente, cuantificadas en 47,077€. De no acreditarse el importe de dichas llamadas, ésta cantidad será descontada del total a abonar, resultando, en este caso, un abono a favor de la reclamante por valor de 101€.**

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 Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma 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