

TEXTO ORIGINAL
LAUDO ARBITRAL Nº 4/2014

Expediente nº 128/2013

En Córdoba, a 7 de noviembre de 2013, constituido el Colegio Arbitral de Consumo, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Don

VOCALES:

Doña, por parte de las asociaciones de consumidores y usuarios, y

Don, por parte de las asociaciones empresariales.

SECRETARIA:

Doña

Y actuando como partes:

RECLAMANTE:

Don

RECLAMADA:

Vodafone España, SAU

Formalizado el convenio arbitral entre la parte reclamante y la empresa reclamada, previamente adherida al Sistema Arbitral de Consumo, se procedió a la celebración de Audiencia respecto de la siguiente

RECLAMACIÓN: La baja de la línea sin coste alguno y la indemnización por daños y perjuicios de 600 euros.

- I -

HECHOS

Con fecha 10 de junio de 2013 el reclamante presenta reclamación en donde alega lo que sigue:

1.- Que el día 20 de agosto realizó un contrato de Servicios de Comunicaciones Móviles Pospago con la compañía VODAFONE y que en ese momento se le informó de

que la primera factura que recibiría sería a partir del 20 de septiembre, coincidiendo así con la información que la compañía describe en la web sobre sus ciclos de facturación.

2.- Que con fecha 1 de Septiembre de 2012 la compañía emite la primera factura de la línea procediendo el banco del reclamante a la devolución de la misma.

3.- Como consecuencia del apartado anterior la compañía desactiva la línea provocando en el reclamante graves perjuicios dado que utiliza el teléfono como instrumento esencial en su negocio.

4.- Tras la correspondiente reclamación a la empresa esta se niega a devolverle el importe cobrado.

El 3 de junio de 2013 el reclamante recibe un requerimiento de pago a través de un abogado por el cual se le informa de que debe a VODAFONE la cantidad de 53,16 euros y le indica la cuenta corriente donde debe ingresarlo.

- II -

AUDIENCIA:

Llegado el día de la audiencia, se persona ante el órgano arbitral la reclamante que se reafirma en la argumentación obrante en el expediente, por su parte, la compañía reclamada no se presenta y remite un escrito el día 27 de agosto al secretario de la Junta Arbitral indicando:

1.- Que la factura que ha recibido el reclamante al ser un proceso automático garantizada la autenticidad del contenido que aparecen reflejado.

2.- Que la línea del reclamante fue desactivada definitivamente el 25 de Mayo de 2013 y que le adeuda a la compañía 49,52 euros e indica cómo proceder al pago.

- III -

Los usuarios de telecomunicaciones vienen protegidos merced a una Carta de Derechos aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. En esta Carta de Derechos se impone a los operadores la obligación de suministrar el servicio de telecomunicación electrónica en condiciones de calidad, debiendo garantizar en todo momento la existencia de una oferta de servicios de forma regular y continua, sin interrupciones. El operador tan sólo podrá interrumpir el servicio contratado de forma justificada si concurre alguna de las causas eximentes establecidas en el art. 15.2 de la Carta de Derechos. A saber:

a. Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio ex arts. 19 y 20 de la Carta de Derechos.

b. Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

c. Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

En caso de interrupción injustificada del servicio, los operadores deberán indemnizar a los usuarios de forma automática, esto es, sin necesidad de que se produzca una reclamación previa por parte del abonado, siempre que la cantidad a indemnizar sea superior a un euro (art. 15 de la Carta de Derechos). La cuantía de la indemnización será la mayor de las siguientes cantidades: la resultante de la media facturada por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses de tres facturaciones anteriores prorrateada por el tiempo de duración de la interrupción (si la antigüedad fuese inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado); o cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de duración de la interrupción.

Si la interrupción fuera motivada por causa de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

En cualquier caso, la cuantía a indemnizar por interrupción temporal del servicio es independiente de la posible responsabilidad por daños y perjuicios al usuario en que incurra el operador conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el TRDCU (arts. 15.3, 16.3 y 18 de la Carta de Derechos).

Por lo que se refiere a la indemnización por daños y perjuicios ocasionados por la inclusión de los datos del reclamante en los registros de morosidad tenemos que hacer referencia a los fundamentos de la misma, que estriban en la llamada culpa Aquiliana. Esto es, para que nazca la obligación de indemnizar a un tercero es necesario que se den los requisitos siguientes: 1) Una acción u omisión antijurídica (en el sentido de culposa o dolosa); 2) Un daño efectivo; y 3) Un nexo casual entre el acto u omisión negligente y el daño real.

-IV-

De los hechos descritos queda probada la interrupción injustificada de la línea. En cuanto a la indemnización por daños y perjuicios, este Colegio entiende que existe una acción u omisión antijurídica por parte de la operadora (los incumplimientos del contrato antes contemplados), que causalmente provoca una serie de molestias y daños al reclamante (llamadas interminables al servicio de atención telefónica, interposición de recursos, etc.). Sin embargo, el problema estriba a la hora de concretar y cuantificar el daño (¿las engorrosas llamadas de teléfono efectuadas por el reclamante a los servicios de atención al cliente?; ¿las esperas interminables?; ¿los cobros indebidos?; ¿el anticipo, por tanto, de fondos sin interés aplicable? etc.). Este Colegio entiende, en suma, que tales molestias requieren una prueba suficiente lo que no se ha podido constatar.

-V-

DECISIÓN:

Por cuanto antecede, este Órgano Arbitral acuerda por unanimidad dictar el

siguiente:

LAUDO

“Estimar en parte la pretensión de la reclamante; en el sentido de que se le reconoce el derecho a darse de baja sin penalización ninguna, pero sin reconocimiento de daños y perjuicios”.

Al objeto del cumplimiento del presente Laudo arbitral se establece un plazo de 30 días naturales contados a partir del siguiente al de su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que aquél tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como, que, contra el mismo, cabe:

1º.- De conformidad con el artículo 39.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje –en la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado–, dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.

b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.

c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas.

d) La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

2º.- Recurso de anulación del laudo ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por alguno de los motivos que establece el art. 41.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que habrá de ser interpuesto dentro de los dos meses siguientes a su notificación, y conforme a los trámites del juicio verbal, con las especialidades señaladas por el art. 42.1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje; todo ello en virtud de lo dispuesto por los arts. 40 a 42 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

3º.- Recurso de revisión del laudo firme conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para la revisión de sentencias firmes (arts. 509 y ss.), en virtud de lo dispuesto por el art. 43 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste firma el presente laudo el Colegio Arbitral, ante la Secretaria del mismo, en Córdoba a 8 de enero de 2014.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES

Ante mí, SECRETARIA DEL COLEGIO ARBITRAL DE CONSUMO.

Fdo