



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 2211/2015**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Orange Espagne, S.A.U.

### Colegio Arbitral:

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

### VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 6 de octubre de 2016 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por la reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta 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 conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del Colegio Arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

## SEGUNDO

La reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias.

La reclamante manifiesta que la reclamada ofertó una promoción denominada “Tráete 3 Amigos a Amena.com y te regalamos un LG G2 Mini”. Posteriormente la reclamada mediante correo electrónico le informa que debido a que ese modelo se va a descatalogar se le entregará el modelo LG Spirit 4G, de características inferiores. La reclamada le ofrece además una compensación que consiste en dos cuotas gratuitas y un bono de 500MB.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el terminal comprado al precio ofertado u otro de similares o superiores características y una compensación por el retraso en la entrega.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta manifiesta que debido a la descatalogación del terminal LG G2 Mini se informó a los usuarios que iba a ser sustituido por un LG Spirit de similares características al anterior, evolución del LG G2 Mini. Al no tratarse del terminal original de la promoción, y ante el desacuerdo de algunos clientes, se incluyeron dos regalos adicionales: 2 cuotas gratis, acumulables a las cuotas gratuitas de la promoción “amigos amena.com” que ya venían disfrutando los clientes y un bono de navegación extra de 500MB mensuales durante un año, descuentos que ya han sido aplicados en la facturación de los clientes

## CUARTO

Trasladadas las alegaciones a la reclamante, manifiesta que respecto a las alegaciones de Amena en su momento ya se comunicó con ellos (sin respuesta) para indicarles que la compensación por recibir un terminal de menor categoría no era tal. Alegó además la reclamante que si su contrato incluye 1Gb de datos mensual que nunca llegó a consumir no tenía interés en que le añadieran 500mb adicionales porque obviamente porque tampoco las usaría

En su día dice la reclamante “me acogí a la oferta y les hice de “comercial” para conseguir un teléfono cuyas características en ese momento (ahora ya resultaría obsoleto) me convenían. “Según Amena- añadió la alegante- este móvil estaba descatalogado aunque diversas tiendas lo seguían vendiendo (creo que incluso ellos mismos en Orange...). Con esta excusa me enviaron un terminal inferior a lo prometido (de hecho más barato) cuando lo normal hubiese sido sustituirlo por un modelo superior”.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**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 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, 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.-** El artículo 61.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, “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, aun 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”.

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, sin que pueda resultar modificado unilateralmente por ninguna de las partes. El cliente cumplió con los requisitos exigidos por la promoción y, en consecuencia, la empresa debía haber entregado el concreto modelo de terminal comprometido. Resulta obligación de



la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos ofertados y, una vez agotado el stock, si por esa causa no va a resultar posible la entrega de más productos, es responsabilidad de la empresa tomar las medidas oportunas y adecuadas para evitar posibles incumplimientos. En los casos de stock limitado la empresa siempre debe actuar con la debida diligencia y llevar un control adecuado de las unidades que vincula a la promoción, con el fin de cesar en su oferta cuando no dispone de unidades, evitando así que se gestionen nuevas promociones si no se dispone del producto que se promete entregar a cambio.

La posibilidad de acordar el cambio del modelo puede resultar posible siempre y cuando exista acuerdo con el cliente afectado. Conocida la oposición por el reclamante, no puede unilateralmente modificarse el producto sin más, ni siquiera con la aplicación de descuentos, de nuevo unilaterales, que además se efectúan de manera automática con independencia de la voluntad del cliente.

La posibilidad de acordar el cambio del modelo puede resultar posible siempre y cuando exista acuerdo con el cliente afectado. No obstante si la reclamante no procedió a la devolución del teléfono móvil en el momento de recibirlo y no solicitó que no le fueran aplicadas las bonificaciones o compensaciones de la empresa reclamada, se entenderá que concurrió una presunta aceptación del cambio de oferta realizada por la reclamada.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

### LAUDO

**Estimar la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reclamada Orange Espagne S.A.U, entregar a la misma un terminal teléfono LG G2 mini u otro de similares características, sólo si la reclamante no hubiera recibido el terminal LG Spirit o hubiera procedido a su devolución en el embalaje original en un plazo razonable desde su recepción.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 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, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.



Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE

Ante mí: EL SECRETARIO