



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 297/2021

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Orange Espagne S.A.U. que comparece mediante un escrito de alegaciones de fecha 11 de junio de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante contrató un pack love total 4 que incluye Netflix y Amazon Prime y no ha conseguido activar Netflix, que ha seguido pagando a parte, directamente a Netflix..

Orange alega que la reclamación debería archivararse pues versa sobre "pagos en factura de Orange de Servicios de terceros".

PRETENSIONES:

1. Disfrutar de la tarifa contratada incluyendo Netflix. Abono de la cuota pagada a Netflix desde octubre hasta ahora.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se ESTIMAN las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

Empezando por las alegaciones de Orange cabe indicar que el reclamante no está reclamando un pago a un tercero en una factura de Orange sino precisamente lo contrario puesto que reclama el pago a un tercero porque Orange no se lo incluye en la tarifa y servicio contratado.

El reclamante alega haber intentado activar el servicio tal y como se indica en la web de Orange sin éxito (ver *), haber acudido a una tienda, presentado reclamaciones por teléfono y whatsapp, todas sin éxito en lo relativo a Netflix. Sí que pudo solucionar el acceso a Amazon Prime en febrero.



*¿Cómo activo Netflix incluido mi tarifa?

- Paso 1: CONTRATA tu tarifa Love con Netflix incluido. Todos tus servicios tienen que estar activos (fijo y móvil).
- Paso 2: VERIFICA que ya puedes activar Netflix. Tras la instalación de tus servicios Love recibirás un SMS avisándote.
- Paso 3: ACCEDE a este enlace para activar Netflix (o desde el link del SMS de aviso) o desde la sección "Servicios a la carta" dentro de "Mi Línea" en Mi Orange. Lógate con tu usuario y contraseña de Mi Orange.
- Paso 4: ACTIVA Netflix incluido en tu tarifa. Tienes el Plan Básico (1 pantalla) incluido. Puedes ampliarlo a Estándar (2 pantallas) y Premium (4 pantallas) y sólo pagarás la diferencia en tu factura.
- Paso 5: SELECCIONA la cuenta de email en la que quieres disfrutarlo. Puedes utilizar también cuentas de email diferentes a las tuyas. Si ya tienes cuenta de Netflix, introduce tu email actual de Netflix para que pase a estar incluida en tu tarifa (dejarás de pagar tu cuota actual).
- Paso 6: CONFIRMA tus datos y ¡comienza a disfrutar de Netflix!

Se entiende entonces que el reclamante está solicitando una indemnización por daños y perjuicios, puesto que ha seguido pagando Netflix a parte cuando ya debería funcionar directamente desde Orange.

Este árbitro, en equidad, fija un importe de 7,99€ mensuales, lo que cuesta Netflix básico no estrictamente por daños y perjuicios sino por la mala atención comercial de la empresa, quien debería ayudar a sus clientes cuando manifiestan problemas para activar algún producto bien sea con indicaciones por teléfono, conectándose en remoto al ordenador del cliente y por último, si fuera necesario, acudiendo a su domicilio y no obviar que sus clientes tienen problemas.

Incluso tras la solicitud de arbitraje la respuesta fue solicitar el archivo, aún sin que la alegación aportada estuviera relacionada con el caso, en lugar de ayudar a su cliente.

Por ello deberá Orange activar efectivamente el acceso a Netflix para el reclamante y abonar 7,99€ por cada mes sin Netflix, que son en el momento de redactar el laudo 9, y 7,99€ más por cada mes que transcurra a partir de junio sin que Netflix esté activo. Así, hasta el 30 de junio debe 71,91€ que deberá reintegrar en el plazo máximo de UN mes mediante transferencia bancaria emitida al número de cuenta en el que el reclamante tenga domiciliadas las facturas, y cada último día de mes desde junio añadir 7,99€ si no activa Netflix al reclamante.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 22 de junio de 2021

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis