



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1072/2021

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX

Reclamada: Jazztel, marca comercial propiedad de Orange Espagne SAU, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de diciembre de 2021.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama que se le entregue un televisor, el cual se le ofertó asociado a la compra de un smartphone Lg Wing, o en su defecto se la libere de cualquier penalización para poder darse de baja, al entender incumplido el contrato por parte de la operadora reclamada.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, que el día 20 de abril de 2021, se puso en contacto con el servicio de atención al cliente de Jazztel, para conocer si existían promociones para nuevos contratos. Así se le ofreció una promoción, de acuerdo con la cual, por la compra de un smartphone LG Wing, se conseguía la adquisición de un Smart Tv de la misma marca de 32 pulgadas de forma gratuita. La consumidora adquirió dicho terminal, y recibido el móvil tenía que ponerse en contacto con la marca, para que le enviaran el televisor ofrecido por Jazztel.

Una vez recibido el móvil, la Sra. Moreno, siguió las instrucciones dadas, y se puso en contacto con la marca LG, donde la informaron que no existía dicha promoción. Ante dicha información, se puso en contacto con el servicio de atención al cliente, donde se hicieron las comprobaciones necesarias, indicando que la oferta con el televisor de regalo existía, pero que desde Jazztel no se le podía proporcionar ninguno, ya que era una promoción de la marca LG.

Al tener dos versiones contradictorias, consideró que se le había realizado una oferta engañosa. Ya que la adquisición del terminal comportaba un compromiso de permanencia.

Por ello reclama que la operadora cumpla con lo ofertado, es decir le entregue el televisor prometido, o alternativamente, sea liberada, pudiendo cancelar el contrato, de cualquier penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia como consecuencia de una baja anticipada, al entender la

consumidora que, al no poder disfrutar de la televisión prometida, no se han cumplido con las prestaciones que ofertadas que se le prometieron en el momento de adquirir el terminal. Por tanto, dado el incumplimiento contractual, afirma tener derecho a darse de baja sin penalización alguna.

La consumidora no puede aportar documento sobre el contrato, ya que la contratación se realizó telefónicamente, por eso pide que se aporte la grabación efectuada por parte de la operadora.

Si se aporta el justificante de compra del dispositivo móvil con núm. de referencia 3002756, por un smartphone modelo LG Wing, a nombre de la consumidora, con albarán de entrega del mismo, en la dirección de la Sra. XXXXX.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la operadora reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de alegaciones de fecha de 25 de agosto de 2021, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA:

La operadora Orange Espagne SAU, en un primer escrito de alegaciones, tras las comprobaciones oportunas, no consta en su base de datos, la oferta de ninguna televisión a la consumidora, por lo cual no pueden atender la petición del cliente.

Se adjunta a dicho escrito, comprobante de venta de la oferta realizada en fecha de alta de 19/05/2020 asociada a la línea XXXXXXXXXX. Se informa que la clienta se encuentra al corriente de pagos. Por ello, se pide la desestimación de las pretensiones de la consumidora.

Se adjuntan documentos relativos a la contratación efectuada por la consumidora de fecha de 19 de mayo de 2020.

Una vez recibidas dichas alegaciones, se remitieron en fase de mediación, a la consumidora, la cual mostró su disconformidad con lo alegado, ya que la operadora remite una documentación con fecha de mayo de 2020, y la reclamación de la consumidora se basa en la aceptación de una oferta realizada en abril de 2021, por la adquisición del terminal móvil descrito anteriormente.

En un segundo escrito de alegaciones, fechado el 17 de noviembre de 2021, con el que la operadora reclamada, comparece a la audiencia, Orange, insiste en lo alegado en su primer escrito de agosto de 2021, sin aportar nada nuevo relativo a la reclamación de la consumidora y al objeto de este arbitraje.

CONCLUSIONES:

Examinada la reclamación, las alegaciones y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a la siguiente conclusión:

1a. En primer lugar, se da por probado documentalmente, la adquisición de un terminal marga LG, modelo Wing por la consumidora, Sra. XXXXX. Así se comprueba en el albarán aportado por ella misma junto a su escrito de reclamación, con fecha 20 de abril de 2021.

2a. Por otra parte, la operadora reclamada, insiste en hacer referencia a la oferta contratada en mayo de 2020, aportando toda la documentación asociada a ese contrato suscrito por la Sra. XXXXX.

Pero, dichas alegaciones y documentación adjunta, no responden al objeto de esta reclamación, ya que se trata de una adquisición de un móvil con una oferta realizada el 20 de abril de 2021. Sobre dicho objeto, la operadora ni se pronuncia ni aporta grabación o documentación alguna. En cambio, la consumidora aportó el albarán que confirma la compra o adquisición del terminal móvil LG, en abril de 2021.

3a. Todo indica, tanto del contenido de la reclamación, como de las averiguaciones realizadas por este árbitro, que la promoción ofertada por la operadora, de un regalo de una Smart TV por la adquisición del terminal marca LG modelo Wing, era una promoción que ofrecía la marca LG. La cuestión a tener en cuenta, es que al no aportarse grabación de la oferta al contratar o adquirir dicho terminal, por parte de la operadora, no puede saberse a ciencia cierta, como fue la información a la consumidora para que se decidiera a adquirir el terminal, ni en qué condiciones.

Es por ello que en aplicación del principio "Pro Consumatore", que consiste en que, en caso de duda, se otorgue veracidad a lo indicado por el consumidor o consumidora, debe darse por cierta la versión apuntada por la consumidora, en cuanto al contenido de la oferta se refiere, es decir el regalo asociado (Smart TV) ya que la adquisición del terminal móvil, se encuentra documentalmente probada y no se pone en duda.

La cuestión, sobre si la operadora debe hacerse cargo y entregar una TV de 32 pulgadas, tal como parece ser que se la ofertó a la Sra. XXXXX, resulta más complicada, ya que la promoción parece ser que debía cumplirla la marca LG.

Cosa que no ocurrió tal como indica la consumidora.

Por tanto, al ser complicado que Orange, asuma la entrega de una Smart TV, debe resolverse, de acuerdo a la pretensión alternativa de la reclamante, es decir, si esa es su voluntad, otorgarle la capacidad de resolver (cancelar) el contrato que la ligue con la operadora, sin que ello suponga ningún coste en forma de penalización por incumplimiento de compromiso de permanencia, o de cualquier otro tipo, dado que la información precontractual y contractual, no fue correcta, al informarse a la consumidora de una promoción a la cual no pudo acceder, pese que así se le ofertó.

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

ESTIMAR LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, declarando y otorgando la facultad de cancelar el contrato que le une a la operadora reclamada, de forma unilateral por la consumidora, sin que ello suponga cargo o penalización de cualquier tipo para la Sra. XXXXX, ante el incumplimiento e imposibilidad de cumplimiento, por parte de la operadora de la oferta asociada informada en el momento de la adquisición del terminal móvil de abril de 2021.

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 17 de enero de 2022

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell