



**EXPTE. NÚM.: 2006/101.018**

**LAUDO ARBITRAL**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 16 marzo de 2007, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por contra France Telecom. España S.A., el Colegio

Arbitral estaba compuesto por:



**PRESIDENTE**

**VOCALES**



Colegiado ejerciente 1686 ICAM  
Asociación: CEACCU

Colegiado ejerciente 60621 ICAM  
Asociación: AECE

**RECLAMANTE**



**RECLAMADO**  
France Telecom. España S.A.



El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 16 de octubre de 2006 la Secretaria de Confianza Online, recibió a través de correo electrónico una comunicación de transmitiendo su malestar por la dificultad de ejercitar la garantía de un terminal móvil SIEMENS CF82 adquirido a través del portal [www.ofertapc.com](http://www.ofertapc.com), del que es responsable France Telecom. España S.A., empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación, el consumidor adquirió el Terminal móvil el 8 de agosto del 2005. Una vez recibido comprobó que la batería en vez de tener una duración de 220 horas, según la oferta, no llegaba a 72 horas. Por ello, se puso en contacto con la empresa para solicitar la factura de compra indispensable para poder ejercitar la garantía. Tras realizar la revisión del terminal, el servicio técnico considero que la batería se encontraba en perfecto estado. No satisfecho con ello el consumidor solicita la devolución de los 59 euros pagados por el Terminal

Dicha actuación, según el consumidor podría suponer una vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto al artículo 19, (reparación y sustitución de bienes de consumo).

Como quiera que France Telecom España, S.A. es una compañía adherida a Confianzaonline, la misma ha manifestado a través de su adhesión, al Código Ético, para una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, sin haber obtenido acuerdo satisfactorio, someter a la Junta Arbitral Nacional de Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que



regula el Sistema Arbitral de Consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas partes presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la mejor defensa de sus intereses, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 19 de febrero al 2 de marzo de 2007.

## FASE DE AUDIENCIA

La secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este Colegio Arbitral:

**LA RECLAMANTE** se ratifica en la reclamación planteada ante Confianza Online en el que manifiesta que el día 8 de agosto de 2005 adquirió un terminal móvil en la página web de Amena, acogiéndose al plan renove que esta operadora tenía en marcha, a los pocos días de tener dicho móvil en su poder pudo comprobar que la batería del mismo se agotaba rápidamente, observándolo durante cierto tiempo para cerciorarse que efectivamente existía algún problema.

La duración de dicha batería en espera sin recibir llamadas ni enviar mensajes, no superaba las 40 horas, y sin encender el teléfono su duración no superaba las 72 horas, sin embargo en la publicidad que recibió en su domicilio aseguraba que la duración en espera llegaba hasta 220 horas.

Según el reclamante para poder ejercitar los derechos de garantía de su terminal solicitó a Amena el envío de la factura de compra, tarea que le costó conseguirla bastante tiempo.

Manifiesta asimismo que llevó el terminal en dos ocasiones al servicio técnico de Siemens, procediendo en el mismo a realizar comprobaciones pero no al cambio de batería ya que consideraron que debía de estar en buenas condiciones.

Como el Terminal no le servía para nada ya que tenía que cargarlo continuamente, reclamó a Amena solicitando una nueva batería, un nuevo móvil o que le reintegraran el importe pagado.

### Solicita

Se le reintegre el importe pagado en su día y según pedido del teléfono Siemens CF62, que supone un importe total de 59 euros.



**PRESENTA:**

- Expediente completo remitido a Confianza Online.
- Copia de las órdenes de reparación.
- Copia de la Factura de adquisición.
- Copia del D.N.I.

**La Empresa Reclamada:** No presenta alegaciones.

**A la vista del examen de la documentación y las alegaciones expuestas por las partes, el Colegio Arbitral por UNANIMIDAD, y**

**Considerando** que dicha actuación por parte de la empresa reclamada supone una vulneración al artículo 19, reparación y sustitución de bienes de consumo del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

**Considerando** que de acuerdo con lo establecido en la ley 23/2003 de 10 de julio, de garantías en la venta de bienes de consumo en su artículo 5, reparación y sustitución de bien, si no fuera conforme con el contrato.

Colegio Arbitral emite el siguiente

**LAUDO**

Se estima la pretensión de \_\_\_\_\_ y la empresa reclamada France Telecom procederá a devolver al reclamante el importe del teléfono móvil adquirido que supone un total de 59 euros.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde 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, así



que, contra el mismo cabe el 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 Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.

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,