

## ZETTA SMARTPHONE: ¿QUÉ PUEDEN HACER LOS COMPRADORES AFECTADOS?

*Rocío Valera García*  
*Máster de Acceso a la Abogacía*  
*Universidad de Castilla- La Mancha*

*Fecha de publicación: 28 de noviembre de 2016*

### 1. Introducción

Parece impensable que en la era de la protección al consumidor se sigan produciendo prácticas engañosas fragantes, pese a que estas prácticas continúan produciéndose como ocurrió con el caso Volkswagen. Ahora es el mercado de la tecnología el que vive un momento de inquietud por el escándalo que surgió entorno a la joven empresa extremeña “Zetta Smartphone” tras destaparse por los usuarios de Forocoches, el supuesto fraude en la fabricación de los dispositivos móviles que la referida empresa había introducido en el mercado en el año 2014, y cuya supuesta estafa fue denunciada por FACUA.

“Zetta Smartphone”, constituida por un ciudadano de nacionalidad china y un español con residencia en Extremadura, bajo el slogan “el primer móvil extremeño”, haciendo apología del patriotismo, se presentaba como “una nueva marca de telefonía móvil libre desarrollada y ubicada en la Comunidad Autónoma de Extremadura, España”<sup>1</sup>, publicitando la venta de teléfonos móviles de “fabricación propia”.

Las sospechas en el posible fraude de la empresa extremeña por la venta de sus dispositivos móviles se hizo aún más evidente cuando un grupo de usuarios e internautas de Forocoches, haciendo una comparación entre estos terminales y los modelos de teléfonos móviles de la marca china Xiaomi, comprobaron que los “móviles extremeños” no eran más que móviles chinos de la marca Xiaomi a los que se les pegó una pegatina con el logotipo de Zetta, siendo revendidos por aquella empresa extremeña al doble de su precio real. En particular, el terminal introducido bajo la denominación “Zetta Conquistador 4.7 SE” sería el equivalente al terminal de la compañía china Xiaomi “Xiami Redmi 2 Pro”, cuyo precio real en el mercado chino era de 95,3€, vendiéndolo Zetta por un valor de 185€, esto es, al doble de su precio real.

---

1 <https://www.zettaeuropa.com/>. Actualmente fuera de servicio.



Todo ello ha sido denunciado por FACUA ante la Secretaría General de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo y el Instituto de Consumo de Extremadura, adscritos a la Consejería de Salud y Política Social; y ante la Dirección General de Comercio y Consumo de Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid<sup>2</sup>, con la finalidad de que se inicie una investigación para así averiguar si ha incurrido Zetta en prácticas comerciales susceptibles de ser consideradas de carácter delictivo y perjudiciales para los consumidores y usuarios<sup>3</sup>. Por el momento, la Consejería de Economía e Infraestructura de Extremadura, según la información publicada en el periódico El Mundo<sup>4</sup>, negó que Zetta hubiera recibido ningún tipo de ayudas públicas, anunciando que se procedería a la apertura de una investigación de oficio contra la empresa extremeña para así garantizar los derechos de los consumidores.

Ante las acusaciones vertidas contra Zetta, la empresa extremeña emitió un comunicado<sup>5</sup> a través de su página web (que fue cerrada tras la explosión del escándalo) desmintiendo las mismas, pero sin probar la falsedad de tales acusaciones, afirmando únicamente que los terminales que lanzaron al mercado fueron “diseñados y realizados por la propia empresa con el apoyo de cadenas de producción chinas”. Y que “el verdadero valor añadido de su empresa, es la adaptación del software de unos componentes y bases punteras tecnológicamente para cualquier ciudadano extremeño, español o europeo, puedan utilizarlos con total garantía, puesto que el servicio posventa es su principal valor añadido”.

## 2. Marco de protección de los consumidores y usuarios

Las prácticas de las que se viene acusando a la empresa extremeña Zetta consistirían en la existencia de múltiples plagios en los dispositivos móviles y la utilización de sistemas operativos procedentes de otras compañías telefónicas, publicitándose tales terminales mediante un claro engaño. Por lo tanto, la cuestión a dilucidar es si verdaderamente los móviles fueron “diseñados y realizados” por Zetta o si por el contrario sólo eran móviles Xiaomi con la pegatina de una bellota; y si, efectivamente, contenían un software propio

---

<sup>2</sup> Pues si bien Zetta Smartphone está domiciliada en Extremadura, la empresa que se encuentra detrás de ella es Movishark Europa SLU (cuyo propietario y administrador único es Bojun Cui), estando domiciliada en Madrid.

<sup>3</sup> <https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=10816>

<sup>4</sup> <http://www.elmundo.es/tecnologia/2016/10/17/58048a1d46163fb7558b45c4.html>

<sup>5</sup> <https://www.zettaeuropa.com/>. Actualmente fuera de servicio.



y no un software ajeno que cualquier usuario habría podido adquirir. A continuación analizaremos el marco de protección ofrecido por el TRLGDCU ante este tipo de prácticas y las estrategias que pueden seguir los consumidores y no consumidores afectados.

En primer lugar, el art. 8 letras b) y d) de TRLGDCU declaran la protección de los consumidores frente a las prácticas comerciales desleales así como su derecho a recibir información concreta sobre los diferentes bienes y servicios. Por su parte, el art. 18 impone que la “presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario, especialmente: a) Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención. b) Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea. c) Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características. En el mismo sentido, el art. 20.1.b) TRLGDCU impone que las informaciones y prácticas comerciales incluyan “Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado”.

Adicionalmente, el art. 60 TRLGDCU impone la entrega de información previa a la formalización del contrato que deberá contener, antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato u oferta correspondiente, “de forma clara y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, (...) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios”. En relación con el contenido de la publicidad, el art. 61.1 TRLGDCU relativo a la integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato, establece que “la oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación”.

Finalmente, el art. 114 TRLGDCU impone al vendedor “entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”, entendiéndose el art. 116.1.a) TRLGDCU que serán productos conformes los que “se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo”.

Parece evidente que, de ser ciertas las acusaciones, concurriría en la comercialización de los dispositivos móviles de Zetta una publicidad engañosa respecto a la fabricación y al



sistema operativo instalado. Engaño que habría impedido a sus compradores la comparación con los productos de la marca Xiaomi -real fabricante de estos terminales-, provocándoles un perjuicio económico, al haber vendido Zetta tales terminales en el mercado por un valor superior al originalmente marcado por la empresa china Xiaomi.

### **2.1. Estrategias para los compradores**

Habiéndose expuesto las infracciones en las que podría incurrir la actuación de Zetta, debemos centrarnos ahora en las acciones judiciales y extrajudiciales a disposición de los consumidores por la falsa publicidad vertida sobre sus dispositivos móviles.

Las organizaciones de consumidores recomiendan a todos aquellos usuarios afectados reclamar el coste de los dispositivos móviles adquiridos directamente a la empresa. Ahora bien, esta opción resulta realmente difícil ya que la entidad ha cerrado su página web. Por otro lado, los consumidores pueden presentar una reclamación mediante la pertinente hoja de reclamaciones ante cualquier autoridad de protección al consumidor (especialmente, ante las OMICs). Dado que Zetta no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, si la reclamación no fuera atendida por aquella, los consumidores sólo podrán resolver el conflicto con Zetta por la vía arbitral (evitando los costes de la vía judicial) si Zetta voluntariamente aceptara someter las reclamaciones a arbitraje mediante la firma del correspondiente convenio arbitral.

En caso de que el conflicto no se resuelva de forma extrajudicial (ya porque Zetta no responda o no atienda las reclamaciones, ya porque no Zetta no se someta al Sistema Arbitral de Consumo, ya porque el consumidor decida no intentar resolver el conflicto por estas vías), los afectados podrían ejercitar las siguientes acciones judiciales:

- **Acción de resolución contractual:** los consumidores podrán ejercer la acción de resolución en virtud del art. 118 del TRLGDCU en relación con el 116 del mismo texto legal, por falta de conformidad con el producto, para alcanzar así la devolución total del precio pagado a cambio de la entrega del dispositivo móvil adquirido. Asimismo, podrá instarse la resolución por existencia de vicios ocultos en la cosa vendida<sup>6</sup>, que podrá ser ejercitada tanto por consumidores como por no consumidores.

---

<sup>6</sup> Art. 1484 CC: “El vendedor estará obligado al saneamiento por los defectos ocultos que tuviere la cosa vendida, si la hacen impropia para el uso a que se la destina, o si disminuyen de tal modo este uso que, de



- ***Acción de rebaja del precio***: en virtud del art. 118 en relación con el art. 116 del TRLGDCU, por falta de conformidad con el producto. De esta forma, los consumidores podrán instar la rebaja del precio, si desean mantener la propiedad del terminal, así pues podrían solicitar la rebaja del precio al precio de mercado del “verdadero” teléfono adquirido (Xiami Redmi 2 Pro), pudiendo obtener de Zetta una devolución del importe abonado de más. Esta acción también es accesible para los no consumidores a través de la acción de saneamiento por vicios ocultos, según la cual, el comprador podrá desistir del contrato o solicitar una rebaja del precio (arts. 1484 y 1486 CC).
- ***Adicionalmente, acción de daños y perjuicios***: de conformidad con el art. 117 TRLGDCU los consumidores tendrán derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad (tanto si solicitan la resolución del contrato como si solicitan la rebaja del precio). Por su parte, los no consumidores que ejerciten una acción de resolución por vicios ocultos podrán instar igualmente una indemnización por daños y perjuicios –dado que Zetta conocía el defecto, esto es, que no fabricaron el producto- (lo que no resultaría de aplicación en caso de optar por la rebaja del precio, art. 1486.II CC).

Por lo tanto, los compradores podrán ejercitar una acción de resolución por la que podrían conseguir la devolución del importe abonado por el terminal debiendo devolver el teléfono; ejercitar una acción de rebaja del precio, conservando el terminal pero instando la devolución del importe abonado de más respecto al valor de mercado del terminal Xiaomi, e incluso una acción de indemnización por los daños y perjuicios sufridos que puedan probar.

Para facilitar a los consumidores la realización de reclamaciones, el abogado Jorge D. Mora ha puesto a disposición de los usuarios un modelo de reclamación en su web “nosoloderecho”<sup>7</sup>. En este modelo de reclamación se solicita la resolución de contrato (devolución del importe abonado y del teléfono móvil). Si el usuario

---

haberlos conocido el comprador, no la habría adquirido o habría dado menos precio por ella; pero no será responsable de los defectos manifiestos o que estuvieren a la vista, ni tampoco de los que no lo estén, si el comprador es un perito que, por razón de su oficio o profesión, debía fácilmente conocerlos”.

Asimismo, el art. 1486 establece que “En los casos de los dos artículos anteriores, el comprador podrá optar entre desistir del contrato, abonándosele los gastos que pagó, o rebajar una cantidad proporcional del precio, a juicio de peritos. Si el vendedor conocía los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida y no los manifestó al comprador, tendrá éste la misma opción y además se le indemnizará de los daños y perjuicios, si optare por la rescisión.”

<sup>7</sup> <https://nosoloderecho.com/escrito-reclamacion-movil-zetta/>



prefiriera reclamar la rebaja del precio, sólo tendría que modificar el apartado tercero de la reclamación y el apartado final “solicito”, indicando que lo que se pide es la reducción del precio al precio del móvil Xioami, que es lo que en realidad se adquirió. Asimismo, se puede añadir la reclamación de daños y perjuicios que se estime pertinente.