



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. Núm. 81 / 2025**

**PARTES**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Orange Espagne, S.A.U.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Según consta en el expediente referenciado, la parte reclamante comunica " el día 22/11/24 recibí 2 tablets que encargué a Jazztel (pedido 7001982XXX) para regalarlas a nuestras hijas para Navidades. Una vez recibidas las envolvimos para regalo y el día 24/12/2024 se las regalamos a nuestras hijas, al desenvolverlas para configurarlas nos fijamos que las dos tablets tenían un golpe fuerte en las equinas de las tablets (eran dos golpes prácticamente idénticos, suponemos que debido al transporte ya que iban poco protegidas)...".

**PRETENSIONES:**

1. "Solicito que nos dejen devolver las dos tablets dañadas y nos envíen dos nuevas sin ningún defecto".

**ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA:**

La empresa reclamada, en alegaciones presentadas, confirma que en fecha 28/11/2024 se hizo entrega de los dos dispositivos que son objeto de la presente reclamación.

Así mismo manifiesta que " una vez entregados los equipos, el cliente dispone de 72 horas para comunicar cualquier desperfecto ocasionado con motivo de su transporte. Del mismo modo, les confirmamos que el plazo legal para poder desistir de la contratación es de 14 días naturales desde la entrega de los terminales. Pueden consultar estas condiciones en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)".

"A este respecto les comentamos que el Sr. XXXXX se puso en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente, el día 25/12/24, solicitando el cambio de las tabletas adquiridas, siendo informado de que se encontraba fuera de plazo para poder desistir de su contratación o solicitar el cambio de las mismas".



## **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones:

El artículo 71 del RDL 1/2007, establece el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento y establece que " El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento".

En el expediente referenciado se comunica por parte de la reclamada que las tablets fueron entregadas en fecha 28/11/24 y, por otra parte, el reclamante solicita el cambio de las mismas en fecha 25/12/24, alegando que "al desenvolverlas para configurarlas nos fijamos que las dos tablets tenían un golpe fuerte en las esquinas de las tablets (eran dos golpes prácticamente idénticos, suponemos que debido al transporte ya que iban poco protegidas)". Se aportan fotografías por parte de la reclamante.

El artículo 69 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, relativo a la obligación de informar sobre el derecho de desistimiento dispone que " Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere, indicando además que " corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior".

Por otra parte, el artículo 71 del RDL 1/2007, establece el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento y establece que" El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento".

Así mismo, el mismo artículo, en su apartado tercero, establece que " Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios".

En este expediente, la empresa reclamada no ha acreditado que cumpliera con su obligación de información y documentación sobre el derecho de desistimiento. En alegaciones presentadas de fecha 13 de mayo de 2025, se limita a comunicar que cuando el reclamante se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, el día 25/12/24, solicitando el cambio de las tablets adquiridas, se le informó de que se



encontraba fuera de plazo para poder desistir de su contratación o solicitar el cambio de las mismas. Sin embargo, la reclamada no aporta a este expediente justificación documental que pruebe que cumplió con su obligación de información y documentación que prescribe el art. 69 del RDL 1/2007. En este caso, por tanto, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado.

Por todos estos motivos señalados y vistas las pretensiones formuladas por la persona reclamante se resuelve lo siguiente:

Se ESTIMAN las pretensiones formuladas por la persona reclamante. Por lo tanto, en este sentido, en relación a los hechos descritos en esta reclamación, la empresa reclamada, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, deberá:

Contactar con el reclamante y proceder al cambio de los dispositivos reclamados por otros dos nuevos de las mismas características que los que son objeto de la presente reclamación, manteniendo las mismas condiciones contractuales que se aceptaron su momento y sin que este cambio implique ningún coste adicional para la persona reclamante, sin perjuicio de su obligación de pago de las cuotas restantes que queden pendientes.

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 26 mayo de 2025

EL ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer