

ASUNTO: LAUDO ARBITRAL EXPTE. 2026/JAC_ 02/000026

FECHA: 8 de abril de 2026.

EXPTE. 2026/JAC_ 02/000026

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[REDACTED]

SECRETARIA DEL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[REDACTED]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva, a 8 de abril de 2026 reunido el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo. Siendo las partes:

RECLAMANTE:

[REDACTED]

COMPARECE a la Audiencia Oral.

RECLAMADA:

ORANGE ESPAGNE S.A. -Jazztel.

CIF A82009812

No comparece a la Audiencia Oral

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Puesta en conformidad de producto vendido.

PRETENSIÓN

La reparación o sustitución del portatil LENOVO IDEAPAD1 4500 NEGRO SPF5EONB1.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	08/05/2026 08:51:19	[REDACTED]
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante	[REDACTED]			
Firmante	[REDACTED]			
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/4	

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

Las que constan en el Expediente y las vertidas por el reclamante el día de la audiencia y que básicamente consisten en:

El reclamante manifiesta que compró un portátil LENOVO IDEAPAD1 4500 NEGRO SPF5EONB1 y que al encenderlo estaba encriptado. Que contactó con atención al cliente y le indicaron que la descriptación la podía realizar él o Jazztel previo pago del servicios a través de una clave que le proporcionarían. Mantiene que el fallo que presenta es de origen y que no le corresponde realizar ningún gasto para ponerlo en conformidad, por ello reclama la sustitución por otro portátil de similares características o su puesta a punto de forma gratuita. Añade que ha llamado al teléfono indicado por Jazztel en su escrito de fecha 19 de enero de 2026 y que no le han atendido. Que no ha comprado nada en Lenovo que se lo ha comprado a Jazztel. Que está dispuesto a entregar el portátil en cualquier oficina de Jazztel.

La empresa reclamada en sus alegaciones escritas mantiene que con fecha 28/07/2024 el reclamante adquirió un dispositivo a plazos LENOVO IDEAPAD1 CELER N4500 para la línea [REDACTED] ue cursó la baja el día 16/01/2026. Que el cliente debe dirigirse al fabricante, dado que el objeto conectado no dispone de posventa en Jazztel, indicándole para ello un número de contacto. Que el cliente está en la actualidad al corriente de pago en marca Jazztel.

PRUEBAS

No se consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales

Código Seguro de Verificación		Fecha	08/05/2026 08:51:19	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Firmante				
Url de verificación		Página	2/4	

LAUDO

Este Órgano Arbitral reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente, de las manifestaciones del reclamante el día de la audiencia, y de las conclusiones a que llega tras la celebración de la audiencia, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 de dicha norma, emite el siguiente **LAUDO ESTIMATORIO**

La empresa reclamada deberá en el plazo de 20 días desde que el comprador ponga el ordenador a su disposición, en cualquiera de los puntos de venta de Jazztel, remitir el producto al fabricante para que proceda a su reparación. Tras lo cual y en el plazo de 20 días desde que el ordenador esté reparado lo devolverá al cliente en condiciones óptimas para su uso. Todo ello de forma gratuita para el consumidor. En caso de no ser posible la reparación, la empresa deberá proporcionar al consumidor otro ordenador de idénticas características o de la misma gama y calidad, o en su lugar, y subsidiariamente, proceder a la devolución íntegra del importe abonado, todo ello dentro del plazo de 20 días desde que la empresa reclamada tenga conocimiento de la imposibilidad de la reparación.

MOTIVACIÓN

Apreciando este órgano arbitral que el ordenador se encuentra en periodo de garantía, y que la empresa reclamada no efectúa alegaciones ni propone prueba sobre algún uso indebido del cliente o sobre la existencia de algún tipo de pacto relacionado con la obligación del comprador de realizar algún tipo de operación para que el equipo funcione, no cabe más que estimar la viabilidad de la pretensión de consumidor. Y ello de conformidad con lo dispuesto en los artículos 118, 119 y 121 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores

Código Seguro de Verificación		Fecha	08/05/2026 08:51:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Firmante			
Url de verificación		Página	3/4

y Usuarios y otras Leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. Dicha normativa reconoce al consumidor su derecho a exigir que el ordenador sea puesto en conformidad pudiendo optar entre la reparación o la sustitución, ambos de manera gratuita y llevados a cabo en un plazo razonable. Manteniendo la Ley que si aquellas operaciones resultasen imposibles el consumidor podría optar entre la reducción proporcional del precio o la resolución del contrato.

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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 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 la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que así conste, firma el presente laudo la árbitro en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA

LA SECRETARIA

Fdo: [Redacted]

Fdo: [Redacted]

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	08/05/2026 08:51:19
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[Redacted]		
Firmante	[Redacted]		
Url de verificación	[Redacted]	Página	4/4