**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. nº 308/2026**

En Palma de Mallorca, a día 30 de julio de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

**PRESIDENTE:** D. Joan Calafat Rullán
**VOCALES:** D. Pere Pou Sureda (COIB)
Dña. Marina Mullor Morata (ASUFIN)

**RECLAMANTE:** Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que comparece en la audiencia celebrada en sede Arbitral de manera presencial a través de una video conferencia.

**RECLAMADA:** Orange Espagne, S.A.U. (JAZZTEL), con CIF A-820XXXXX, que no comparece en la audiencia de manera presencial, aunque si presenta escrito de alegaciones de fecha 21 de julio de 2026, en el que solicitan la emisión de un Laudo desestimatorio de las pretensiones realizadas por el reclamante en su reclamación.

Se inicia la Audiencia arbitral, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales, de la parte reclamante.

A continuación se procede a realizar las presentaciones por parte del presidente del Colegio Arbitral sobre los miembros del Colegio arbitral designado al reclamante. A continuación el reclamante se identifica mediante la presentación de su DNI y se comprueba la identidad del mismo.
Este Colegio arbitral a continuación lee el escrito de alegaciones de la empresa reclamada, cuyo contenido es tomado en consideración, a la hora de dictar el Laudo arbitral emitido.
Se da la palabra al reclamante, para que indique de manera resumida, los motivos de su reclamación y también enumere sus pretensiones, indicando, en ese momento cuales son y que coinciden plenamente con las requeridas en el escrito de reclamación. Cabe destacar que el reclamante reitera su conformidad en que efectivamente la cámara de su teléfono está rota y no solicita su reparación, y que lo que quiere simplemente con la reclamación interpuesta es que pueda hacer uso de su teléfono, aunque la cámara del mismo este estropeada y no pueda repararse en garantía, ya que para él lo fundamental es la utilización del terminal adquirido como medio para comunicarse con sus familiares y amigos.
Llegados a este punto, el Colegio arbitral decide dar por finalizada la audiencia, tras lo cual, por unanimidad y en derecho, después de debatir ciertos aspectos relevantes de esta audiencia, y de la prueba documental presentada por ambas partes, se pronunció emitiendo el siguiente,

**LAUDO**:

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante en el trámite de audiencia, el Colegio Arbitral, por unanimidad, y en derecho, dicta laudo ESTIMANDO, las pretensiones realizadas en su reclamación por la reclamante, por los motivos que a continuación se relacionan:

1.- la parte reclamante presentó solicitud de arbitraje ante esta Junta Arbitral de Consumo. En su pretensión, solicita que la empresa reclamada efectúe la reparación de su dispositivo móvil marca IPHONE y modelo Iphone 16 Pro Max de 256 GB, con el objeto exclusivo de restaurar la funcionalidad básica del terminal para realizar y recibir llamadas (función teléfono). El reclamante expone que entregó el terminal al servicio técnico de la reclamada en periodo de garantía/reparación por un fallo en el módulo de red/micrófono/altavoz que le impide usarlo como teléfono. Manifiesta expresamente que le resulta indiferente la reparación del módulo de la cámara de fotos y que renuncia expresamente a la subsanación de dicho elemento.

2.- La empresa reclamada rechazó la reparación alegando que el dispositivo presenta un golpe visible y la rotura del cristal de la cámara posterior (daño fuera de garantía/causado por uso indebido). Sostiene que los protocolos del fabricante impiden realizar reparaciones parciales o entregar un terminal sin subsanar la totalidad de los daños físicos detectados.

3.- Con respecto a la valoración de la prueba.

Queda acreditado que el terminal presenta una avería que invalida su uso primordial (función de telefonía) y, de forma independiente, un daño físico localizado en la cámara fotográfica. La parte reclamante ha acotado claramente su pretensión, renunciando a la reparación del módulo de la cámara y exigiendo únicamente la operatividad del teléfono como medio de comunicación.

4.- La postura de la empresa reclamada al denegar sistemáticamente la reparación basándose en protocolos internos de "reparación integral" no resulta oponible al consumidor cuando los componentes son independientes y la avería funcional solicitada no guarda relación directa de causa-efecto con el daño de la cámara (ya que la empresa no presenta prueba ni documental ni grafica de la relación entre la causa y el efecto). Supeditar la reparación del elemento de comunicación básica a la aceptación obligatoria de un presupuesto por daños cosméticos o secundarios (cámara) supone una traba injustificada al derecho del consumidor a la subsanación de la falta de conformidad. Corresponde, por tanto, estimar la pretensión del reclamante para que el dispositivo sea reparado exclusivamente en lo necesario para garantizar las funciones de emisión y recepción de llamadas y conectividad telefónica.



JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-

5.- ORDENAR a la empresa reclamada que proceda, en el plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde la notificación de este laudo y sin coste alguno para el reclamante, a reparar y dejar en perfecto estado de funcionamiento la función de teléfono (llamadas y conectividad básica) del terminal móvil objeto de este expediente. Se deja constancia de que la empresa no estará obligada a reparar los daños de la cámara ni su cristal exterior, exonerándose de cualquier responsabilidad respecto al funcionamiento de dicho componente, conforme a la renuncia expresa del reclamante.

6.- Cabe destacar que si el teléfono no es reparable, la empresa reclamada deberá sustituir el teléfono averiado por uno de la misma marca y modelo reacondicionado para que el reclamante pueda utilizar el mismo con la función básica de teléfono.

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 dela 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 los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES



JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-