



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 169/2026

En Palma de Mallorca, el día 27 de mayo de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Doña María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Doña Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX

Reclamada: Conforama España, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Producto defectuoso

PRETENSIONES:

1. *"Solicito que sea reemplazado el sofá por otro de las mismas características, nuevo".*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.



Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones del reclamante basándose en las siguientes apreciaciones.

La empresa reclamada no niega la existencia de una falta de conformidad del producto; de hecho, manifiesta su disposición a proceder a su reparación. En consecuencia, la controversia no radica en la procedencia de la aplicación del régimen legal de garantía, sino en la forma en que dicha garantía debe hacerse efectiva.

El Real Decreto Legislativo 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 y otras leyes complementarias, establece en su artículo 118.1 que, en caso de falta de conformidad del bien con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a optar entre la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas medidas resulte imposible o desproporcionada en comparación con la otra, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, incluidas las previstas en el apartado 3 del citado precepto, así como la posibilidad de proporcionar la medida correctora alternativa sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

Asimismo, el apartado 4 del referido artículo dispone que las medidas correctoras deberán llevarse a cabo en un plazo razonable desde el momento en que el empresario haya sido informado de la falta de conformidad.

En el presente caso, si bien la empresa sostiene que informó al reclamante de que la pieza dañada podía tardar varios meses en llegar, este Colegio Arbitral considera que un plazo de cuatro meses excede de lo que razonablemente puede entenderse como adecuado para efectuar la reparación del producto. A ello se añade que, habiendo transcurrido posteriormente otros cinco meses debido a que el reclamante decidió esperar a la solución de la controversia a través del Sistema Arbitral de Consumo, existe el riesgo de que la mera sustitución de la pieza afectada no resulte plenamente satisfactoria para restablecer la conformidad del bien, dadas las posibles diferencias de tonalidad derivadas del tiempo transcurrido.

Por todo ello, y a fin de ofrecer una solución en equidad al presente expediente, teniendo en cuenta que la normativa reconoce al consumidor el derecho a elegir entre reparación y sustitución, este Colegio Arbitral estima las pretensiones formuladas por la parte reclamante.



Por consiguiente, la empresa reclamada deberá sustituir el producto objeto de controversia por otro de iguales o similares características en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral. Si en el plazo mencionado no se hubiera sustituido el mismo, la mercantil deberá reintegrar el importe íntegro abonado por éste. El pago de esta cantidad deberá llevarse a cabo en el plazo de quince días desde la finalización del primer plazo, mediante ingreso en el número de cuenta bancaria que el reclamante facilite.

Notifíquese a las partes este 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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí