



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 184/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Rotura de producto

PRETENSIONES:

1. *“Que se me reponga la bandeja botellero.”*

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 la solicitud de arbitraje.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:

En primer lugar, no existe controversia alguna respecto de que el producto objeto de reclamación se encuentra dentro del plazo legal de garantía, de conformidad con lo dispuesto en 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. No obstante, el citado texto normativo establece en su artículo 121.1 lo siguiente:



“Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.”

En consecuencia, la resolución de la presente controversia se centra en determinar a quién corresponde la carga de la prueba, correspondiendo a la empresa reclamada acreditar que los defectos objeto de discusión tuvieron su origen en un uso inadecuado o negligente por parte del reclamante.

A este respecto, la empresa se ha limitado a presentar un escrito en el que sostiene que la rotura de la bandeja constituye un daño accidental excluido de la cobertura de la garantía, sin aportar informe técnico, pericial o cualquier otro elemento probatorio que permita sustentar dicha afirmación.

En este sentido, este árbitro considera que la rotura se produjo durante un uso ordinario y previsible del producto, como es la apertura de la puerta, acción para la que el aparato debe estar específicamente diseñado y preparada para soportar de forma continuada. Asimismo, la compañía reclamada no ha acreditado que dicha rotura fuera consecuencia de una actuación negligente o incorrecta por parte del reclamante. Por ello, debe concluirse que la falta de conformidad objeto de la presente controversia ya existía en el momento de la compraventa, operando plenamente la presunción legal anteriormente citada.

Por otra parte, el artículo 118.1 del referido texto legal dispone que, cuando el bien no sea conforme con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a optar entre la reparación o la sustitución para lograr su puesta en conformidad, salvo que una de estas medidas resulte imposible o que, en comparación con la otra, implique costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes y, en particular, las previstas en el apartado tercero del citado precepto, así como la posibilidad de que la medida alternativa pueda proporcionarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

En consecuencia, y con el fin de ofrecer una solución en equidad a la presente controversia, Media Markt deberá proceder a la sustitución de la bandeja objeto de reclamación en el plazo máximo de un mes desde la recepción del laudo arbitral. Si, transcurrido dicho plazo, no se hubiera efectuado la sustitución, la mercantil reclamada deberá reintegrar al reclamante el cincuenta por ciento del importe abonado por el producto en el plazo adicional de quince días.



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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí