



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 296/2026

En Palma, el día 15 de julio de 2026

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Conforama España, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que compró un sofá en junio de 2024 y en enero de 2025 presenta un hundimiento anormal. Que técnicos de la empresa revisaron el producto sin ofrecer solución alguna. Que en diciembre de 2025 volvieron a revisar el sofá y sí se anota que las espumas se hunden y se solicitan al proveedor.

La empresa presenta un escrito de alegaciones en el que indica que comunicada una incidencia en las espumas solicita las piezas de sustitución. Que después de 6 meses intentando contactar con el reclamante siendo imposible se anula la incidencia y pide el archivo. En otro escrito amplían e indican que las espumas llegaron el 24 de febrero de 2025, intentan contactar con el cliente en varias ocasiones, y 6 meses después proceden a destruirlas. Que el cliente volvió a reclamarlas en diciembre de 2025 y el fabricante pasó el precio de lo que costarían las espumas (100€).

PRETENSIONES:

Resolución del contrato de compraventa. Devolución íntegra el coste del sofá.
Subsidiariamente, sustitución del sofá por uno nuevo de idénticas características.
En su defecto, cambiar las espumas del sofá.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se DESESTIMAN las pretensiones primera y segunda del reclamante pues la Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios, indica, respecto a la primera de ellas, que el consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en una serie de supuestos, que no se dan en el caso concreto. En relación a la segunda, si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario. Sustituir un sofá cuando se puede sustituir una espuma, debe ser considerado desproporcionado.



Se ESTIMA PARCIALMENTE la tercera de ellas. Consta en el expediente una conversación entre empresa y consumidor, de diciembre de 2025, en la que se indica que se han solicitado las espumas al proveedor y éste responde que el desgaste sería normal por el uso y que no entran en garantía. Esta respuesta sería contraria a la gestión efectuada en enero de 2025 y a las alegaciones presentadas por la empresa, que se basarían no en el desgaste normal del producto sino en que ya se intentó suministrarlas una vez.

No obstante, tampoco explica el reclamante porqué espera desde enero a diciembre para “volver” a reclamar. Sí que aparecen en el expediente documentos que acreditarían que la empresa recibió las espumas en febrero y que se intentó la entrega o el contacto.

Por lo tanto, a la vista de las alegaciones aportadas por ambas partes, se resuelve, en equidad, que si el reclamante desea que se le suministren nuevas espumas pague por ellas 50€, que sería la mitad del coste. Este importe deberá pagarse por adelantado.

Dispone el reclamante de 2 meses desde la recepción del laudo para acudir a atención al cliente de la empresa y solicitar las espumas, pagando en tienda, o podrá solicitar a la Junta Arbitral que le facilite un número de cuenta en el que hacer el ingreso, encargándose entonces la Junta de trasladar el justificante a la empresa para iniciar el pedido.

La empresa deberá montar los cojines y retirar las espumas defectuosas.

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, en fecha de la firma electrónica

El ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis

JUNTA ARBITRAL

C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79