



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 553/2025

PARTES

Reclamante: D^a XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Corporación Sa Nina 2023, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 10 de julio de 2024 D^a XXXXX adquirió un sofá cama en el establecimiento de 1001 sofá, por importe de 599€.

Asimismo, alega que, a las tres semanas se desprendió el tirador del mecanismo de apertura del sofá cama debido a una rotura en las costuras. Ante esta situación, la reclamante intentó ponerse en contacto con la empresa reclamada sin obtener respuesta alguna.

En fecha 24 de septiembre de 2024 se produjo el desprendimiento de varios tornillos debido a que la estructura de madera era defectuosa, comprometiendo la estabilidad del respaldo lateral, que carecía de fijación necesaria y tendía a caerse. La reclamante acudió en varias ocasiones a la tienda y a través del móvil (WhatsApp), sin darle una respuesta. El 20 de enero de 2025 acudió a la tienda y solicitó una hoja de reclamación avisando de que interpondría una reclamación ante Consumo. Al día siguiente, la empresa reclamada se puso en contacto con la reclamante para comunicarle que procederían a reparar el sofá cama. En fecha 2 de abril de 2025 todavía siguen con el sofá roto.

Junto con el escrito de reclamación se presentan una serie de pantallazos del teléfono móvil de la reclamante en la que mantiene una conversación con un vendedor de la empresa reclamada en varias fechas: 11 de septiembre, 24 de septiembre 2024 y 21 de enero de 2025. De dichas conversaciones se deduce la voluntad de subsanar las deficiencias para restituir el producto, incluso entregar un sofá cama de cortesía de forma transitoria mientras se lleven las labores de reparación en el taller.



En fecha 23 de enero de 2026 se aporta un documento anexo a la documentación ya aportada. Se trata de un documento llamado "Informe técnico y fotográfico" que, no obstante, carece de la firma de un profesional competente.

Dicho documento se presenta con el fin de acreditar de forma objetiva y visual la existencia de defectos estructurales y de calidad en el sofá cama adquirido, así como para rebatir la alegación genérica de "mal uso" formulada por la empresa reclamada, sin inspección técnica alguna:

Este documento se forma de ocho puntos con sus respectivas fotografías: 1. Estado de la madera en la zona de anclaje de la pletina. Hinchazón, deformación y deterioro de la madera. Evidencia de baja densidad y resistencia del aglomerado; 2. Pletina metálica mal asentada por deformación del aglomerado debido a que la madera o bien ha cedido o bien se ha hinchado; 3. Tablero de madera aglomerada de muy baja calidad; 4. Función estructural de las pletinas del lateral del sofá; Respaldo lateral y transmisión de cargas; Respaldo lateral izquierdo; Conclusión técnica; Observación adicional técnica.

Conclusión del documento anexo: se concluye que la madera empleada es aglomerado de muy baja calidad; tornillería insuficiente; pletinas soportan cargas estructurales normales; fallo previsible e inevitable incluso con un uso correcto. Los daños responden a un defecto estructural y de fabricación existente desde el origen.

Observación adicional sobre la condición de producto en oferta. El sofá fue adquirido como producto en oferta. Se hace constar que dicha circunstancia no exime del cumplimiento de la garantía legal ni de los requisitos mínimos de calidad, seguridad y durabilidad. La aparición de defectos estructurales graves en un plazo tan breve refuerza la conclusión de que el producto no era conforme desde el momento de la venta.

PRETENSIONES:

1. Reparación total del sofá, dejando el producto en perfecto estado de uso, seguridad y conformidad, sin coste alguno para la reclamante.
2. Primera pretensión subsidiaria, la sustitución del sofá cama por otro nuevo de iguales o superiores características, sin coste alguno.
3. Segunda pretensión subsidiaria, la devolución del importe del sofá cama por importe de 599,00€.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En fecha 26 de mayo de 2025, el representante de la empresa reclamada formuló las siguientes alegaciones:

Que, a pesar de que las conversaciones aportadas por la reclamante, en la última conversación se puede comprobar cómo el vendedor ofrece el servicio de carpintería de la empresa. Tras observar las fotografías aportadas por la clienta, tanto la dirección de la misma como el fabricante del sofá llegaron a la conclusión que los daños son debidos a un mal uso del sofá.

En las dos imágenes aportadas por la reclamante, se observa cómo ha sido totalmente arrancada el asa de apertura del sofá cama, a pesar del doble cosido de la misma; cabe explicar, que el único uso de esta asa es subir y bajar el respaldo y apenas ofrece resistencia; viendo en las fotografías que se le ha dado uso para moverlo, bien para separarlo de la pared como para cambiarlo de lugar.

Respecto al resto de imágenes se puede observar que la pletina de unión entre el brazo y el resto del sofá ha sido totalmente arrancada de la madera; de hecho, se observa en las fotos los tornillos en el suelo; hecho que demuestra que la pletina venía totalmente atornillada a la madera del brazo.

Asimismo, indica que, a pesar de lo expuesto anteriormente, esta parte no se niega a reparar el sofá, bajo presupuesto previo.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas presentadas por la parte reclamante sin que el empresario haya aportado alegaciones ni se haya personado en audiencia, se dicta LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

De la documentación aportada por la parte reclamante, se confirma la temprana aparición de defectos en el sofá cama pues, a los dos meses de adquirir el bien, ya habían puesto de manifiesto a la empresa dichos hechos.

Asimismo, de los pantallazos de las conversaciones mantenidas mediante WhatsApp, se confirma que la empresa reclamada reconoce los defectos del producto objeto del presente expediente. De hecho, consta que la entidad tuvo pleno conocimiento de las deficiencias y manifestó su disposición a subsanarlas mediante la reparación de dicho producto. En relación con el documento aportado por la parte reclamante, llamado "Informe técnico y fotográfico" esta árbitra debe señalar que no es posible otorgar valor probatorio a las valoraciones realizadas en el mismo pues, al carecer de firma de un técnico profesional colegiado, el documento no alcanza la categoría de dictamen técnico.



En la primera alegación aportada por la empresa, se indica que, tras observar las fotografías aportadas por la reclamante llegaron a la conclusión de que los daños son debidos a un mal uso del sofá.

De esta alegación se desprende que la empresa reclamada no ha realizado ninguna inspección para evaluar el verdadero alcance de las deficiencias del producto, apoyando su fundamentación exclusivamente en la documentación aportada por la parte reclamante.

En consecuencia:

- La entidad reclamada tenía pleno conocimiento de las deficiencias del producto desde el primer momento en 2024, habiendo manifestado de forma reiterada su voluntad de proceder a la reparación.
- La empresa no ha aportado justificación técnica del mal uso del producto por parte del consumidor.

Respecto las pretensiones formuladas por la parte reclamante y conforme el orden de prioridad establecido en los artículos 118 y 120 de la Ley General de Consumidores y Usuarios, cuando un producto no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, 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. En caso de que dichas medidas no resultaren posibles, se procedería a la resolución del contrato y por tanto la restitución recíproca de las prestaciones.

Por todo lo expuesto, esta árbitra RESUELVE en derecho:

Ordenar a la empresa Corporación Sa Nina 2023, S.L., la reparación del sofá cama, dejando el mismo en perfecto estado. Para ello, se fija un plazo máximo de un mes desde el día siguiente a la notificación del presente laudo para la reparación y devolución a D^a. XXXXX del producto objeto de este expediente.

En caso de que en el plazo establecido no se haya producido la reparación y devolución del producto a la reclamante, se procederá a la sustitución del mismo por otro nuevo de iguales características en un plazo no superior a quince días naturales. La parte reclamante pondrá el producto a disposición del empresario en su domicilio, debiendo este proceder a su retirada, traslado y posterior entrega una vez puesto en conformidad. Todas estas actuaciones se realizarán a exclusivas expensas del empresario, incluyendo los gastos de transporte, mano de obra y materiales, y de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor.



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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá