



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 707/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que no comparece en la audiencia celebrada en la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 30 de abril de 2026 a las 10'00 horas, ya que por motivos personales no pueden asistir.

Reclamada: Unió Electrodoméstica Balear, S.A., con CIF A-0721XXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, pero presenta alegaciones a la reclamación mediante un escrito de fecha 29 de julio de 2025, negando cualquier responsabilidad sobre los desperfectos que presenta el horno objeto de reclamación.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 26 de agosto de 2022 la reclamante adquirió en el comercio reclamado un horno de la marca BRU por un importe de 289 euros (impuestos indirectos incluidos). Indica en la reclamación que desde hace dos años empezó a salir manchas de oxido y empezaron a borrarse la serigrafía de los mandos del horno. El problema fue reclamado a la comercial reclamada y no ha sido resuelto por los servicios técnicos de la marca.

PRETENSIONES:

Solicita la reposición dela placa frontal de los mandos, ya que el horno se encuentra todavía en garantía.

LAUDO:

Vista la documentación presentada por las dos partes en conflicto como prueba documental, así como varias fotografías aportadas de los desperfectos que presenta la serigrafía del horno objeto de reclamación, este arbitro una vez estudiado el expediente que nos ocupa, resuelve emitir en equidad un Laudo DESESTIMANDO la pretensión de la reclamante por los siguientes motivos:



1.- Con fecha 26 de agosto de 2022 la reclamante adquiere el horno marca BRU por un precio de 289 euros (impuestos indirectos incluidos) según consta en la documentación probatoria aportada por ambas partes en conflicto.

2.- Con fecha 19 de junio de 2025 la reclamante contacta con la tienda reclamada comunicando los desperfectos que presentaba el frontal del horno, concretamente la serigrafía de los mandos del electrodoméstico.

3.- Efectivamente el horno en cuestión se encuentra en garantía, ya que el plazo de garantía legal, es de tres años, por tanto, vencía el 26 de agosto de 2025, por lo que por escasos dos meses, pero se encuentra todavía en garantía.

4.- Cabe destacar, que según la ley de garantías vigente, el vendedor efectivamente responde de las faltas de conformidad del producto, que al ser una presunción, el empresario debe demostrar que ha habido un mal uso, o un daño fortuito no atribuible a un defecto del producto y por tanto, sería garantizable, ahora bien, en este caso, la carga de la prueba recae sobre él, y deberá acreditar y presentar pruebas de tal situación.

5.- Ahora bien al cumplirse los dos años de la entrega del producto en este caso día 26 de agosto de 2024, y hasta el 26 de agosto de 2025, el producto todavía se encuentra en periodo de garantía legal, que se estipula como hemos dicho en tres años, pero en este caso la carga de la prueba se invierte, y deberá ser el consumidor quien debe probar, que el defecto o mal funcionamiento tiene su origen en algún fallo del producto ya existente en el momento de la entrega, o bien que no es achacable a un mal uso por su parte.

6.- Por todo ello en equidad una vez estudiadas las alegaciones y circunstancias particulares de la reclamación, este arbitro resuelve desestimar la reclamación y denegar las pretensiones del reclamante, ya que no presenta prueba alguna de su diligencia o del buen uso de los detergentes utilizados en la limpieza del frontal del horno, por lo que este arbitro entiende que después de prácticamente tres años de uso, y sin existir una prueba fehaciente en contrario, se puede considerar que tal vez los productos químicos utilizados para la limpieza del horno hayan provocado estas manchas en los mandos que han provocado que la serigrafía se haya deteriorado un poco.



7.- Cabe destacar que aunque dicha serigrafía se haya deteriorado, las funciones que regula son perfectamente visibles, e identifican perfectamente cada una de las funciones que desarrolla el horno estando el mando en una postura o en otra, por lo que este arbitro considera, que el desperfecto es mínimo y además puede que haya sido provocado por un mal uso de los productos de limpieza utilizados por el consumidor, de ahí que se desestime la reclamación y sus pretensiones.

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, a 30 de abril de 2026

EL ÁRBITRO