



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 42/2026

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: MALLORCOMP, S.L. (1001 Sofás).

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Producto defectuoso

PRETENSIONES:

1. *“Solicito que se lleven el sofá para repararlo o que nos devuelvan el dinero, porque llevamos un año con un sofá roto y lo único que hacen es dar largas y así llevan un año.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida 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 en cuanto a 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 la determinación de la carga de la prueba, correspondiendo a la empresa reclamada acreditar que los defectos objeto de discusión no existían en el momento de la entrega del producto.

A este respecto, la mercantil reclamada se limita a manifestar, en su escrito de alegaciones, que los defectos aparecidos son fruto de un mal uso por parte del reclamante, sin aportar documento o informe pericial alguno que lo acredite.

Por su parte, el reclamante presenta escrito en el que procede a analizar el posible origen de la falta de conformidad de una forma más exhaustiva como la cantidad de tornillos, su grosor y la calidad del material utilizado en el producto. Asimismo, menciona que la empresa reclamada no realizó comprobación técnica alguna, ni inspección del producto en ningún momento.

Así pues, nos encontramos ante dos versiones contradictorias sin que ninguna de ellas presente la certeza necesaria para esclarecer los hechos. Ahora bien, como se ha mencionado en párrafos anteriores, la ley prevé una presunción legal a favor del consumidor dentro de los primeros dos años a la entrega del bien. Por consiguiente, y al no considerar suficientemente acreditada la prueba en contrario aportada por la empresa, debe entenderse que la falta de conformidad que nos ocupa ya existía en el momento de la compraventa.

En este sentido, el artículo 118.1 del citado texto legal dispone que, si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución para su puesta en conformidad, salvo que una de estas opciones resulte imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias concurrentes y, en particular, las recogidas en el apartado 3 del propio precepto, así como la posibilidad de que la medida alternativa pueda proporcionarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario. En consecuencia, la empresa reclamada deberá proceder a la reparación o sustitución del producto objeto de controversia en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral. Si transcurrido el plazo anterior no se hubiera reparado o sustituido, la mercantil reclamada deberá reintegrar el importe íntegro 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