



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 11/2026

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 22 de febrero de 2025, Dª XXXXX adquirió una máquina de café marca Philips EP2331/10 Latte Go, en el establecimiento Media Markt, por importe de 399,00€.

La reclamante manifiesta el mal funcionamiento del compartimento filtro de café soluble. Desde el inicio, la cafetera no dispensa café soluble, ya que, aun encontrándose el depósito completamente lleno, al seleccionar dicha opción el aparato únicamente expulsa agua sin que salga café por el filtro correspondiente. Este defecto impide utilizar una de las funciones básicas del producto y no puede atribuirse al mantenimiento, limpieza o uso por parte del consumidor.

Por ello, hasta en dos ocasiones, en fechas 21 de junio y 6 de agosto de 2025 el producto se envió a reparar por parte de la empresa a Electrónica Imperial, que es el servicio técnico de Philips. Tras ambas órdenes de reparación, continuaba produciéndose el mismo defecto. La cafetera, a día de hoy, pierde agua de forma constante por la parte inferior, hasta el punto de haber sido necesario colocar un plástico debajo del aparato para evitar que el mueble se moje de manera continuada. Como consumidora, es evidente que el agua se está perdiendo por algún punto interno o no visible, acumulándose donde no corresponde. Esa presencia constante de agua y humedad refuerza la existencia de un problema de funcionamiento y resulta razonable considerar que dicha humedad permanente favorece la aparición prematura de moho, incluso siguiendo las recomendaciones habituales de limpieza y mantenimiento del fabricante. El funcionamiento no corresponde con el funcionamiento normal del modelo Philips 3200 LatteGo.



PRETENSIONES:

1. La sustitución de la máquina de café por otra de iguales características, sin coste alguno.
2. Subsidiariamente, la devolución del importe de la máquina de café por importe de 399,00€.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En fecha 30 de noviembre 2025, la empresa reclamada formuló las siguientes alegaciones:

Que, el producto fue gestionado conforme el procedimiento oficial del fabricante. Tras las incidencias comunicadas por el cliente, la cafetera fue enviada en dos ocasiones al servicio Técnico Oficial de Philips, que es la entidad competente para determinar si existe una falta de conformidad.

En la primera revisión realizada el 25 de junio de 2024, se efectuaron los ajustes necesarios y el producto fue verificado antes de su devolución. En la segunda revisión, el 17 de agosto de 2024, el Servicio técnico emitió un informe indicando que la cafetera se encontraba en correcto estado de funcionamiento y no requería intervención adicional.

Respecto a la mención del cliente sobre la aparición de moho, es importante señalar que este fenómeno puede producirse si no se retira el exceso de agua tras cada uso y no se deja secar adecuadamente, tal y como recomienda el fabricante para evitar la acumulación de humedad y poso. Esta situación no constituye un defecto del aparato, sino una consecuencia derivada del mantenimiento incorrecto el mismo.

La empresa debe actuar conforme a los informes técnicos oficiales, ya que la normativa de garantías establece que cualquier sustitución o devolución debe estar respaldada por un diagnóstico que confirme la existencia de un defecto real y no subsanable. Al no haberse identificado tal efecto en las revisiones realizadas, no es posible proceder a la sustitución o reembolso solicitado por el cliente.

No obstante, y con el fin de facilitar una resolución adecuada, la empresa ofrece al consumidor una nueva revisión completa y sin coste en el Servicio Técnico Oficial. Si de dicha revisión se concluyera que existe efectivamente una falta de conformidad, la empresa actuará conforme a la ley, procediendo a la sustitución del producto o, en su caso, al reembolso del importe.



LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, 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 la máquina de café pues, a los cuatro meses de adquirir el bien, ya había puesto de manifiesto a la empresa reclamante dichos hechos.

El documento expedido por la empresa reclamada llamado "Informe de reparación" de fecha 18 de agosto de 2025 únicamente indica "Fallo no encontrado".

Asimismo, la empresa reclamada se apoya en los informes técnicos oficiales de la marca. Revisada por ésta árbitra de consumo, se concluye que la documentación presentada en el informe es insuficiente y carece de sustento probatorio, como registros fotográficos o una revisión completa de la máquina de café, que permitan vincularla fehacientemente con el producto en cuestión.

La marca deriva las reparaciones a Electrónica Imperial, el cual en fecha 21 de junio de 2025, y éste emite una factura y hace literalmente los siguientes comentarios: revisión ajustes y comprobación funcional.

En fecha 6 de agosto de 2025, expide una segunda factura de reparación en la que indica en operaciones efectuados que no se ha observado ninguna anomalía: *Que la cafetera está programada para hacer 12 cafés seguidos, después pide que se vacíen los posos. Es normal que después de cada café, en la descompresión del grupo de preparación de café se vierta agua en la bandeja y en el propio grupo de preparación del café. La cafetera no genera moho, el moho se genera del poso del café al estar en contacto con la humedad y estar durante tiempo en el recipiente, si se vacía el depósito de poso todos los días, aunque no lo pida la cafetera, no se genera moho.*

Del informe aportado se desprende que las fallas persisten a pesar de las intervenciones técnicas declaradas. Además, en las dos ocasiones, existe una omisión absoluta de información respecto al compartimento y filtro de café soluble.

Asimismo, la proliferación de moho en el producto es totalmente anómala en el poco tiempo de uso por parte de la usuaria, por lo que no cabe manifestar que se trata de una consecuencia derivada del mantenimiento incorrecto.

A ello hay que añadir que, en audiencia, la parte reclamante manifiesta que el producto presenta una insalubridad crítica, dada la proliferación de moho en los mecanismos internos, lo cual inhabilita el café para el consumo humano.



Asimismo, persiste el defecto de autonomía funcional, ya que la máquina exige el vaciado de posos cada dos ciclos; una frecuencia anómala que contraviene los estándares de uso y las especificaciones técnicas esperadas.

Vistas la persistencia de las deficiencias del producto y la falta de precisión en los informes técnicos oficiales aportados por la empresa reclamada, esta árbitra RESUELVE en equidad:

Ordenar a la empresa Media Markt Saturn, S.A., la sustitución de la máquina de café por otra nueva de iguales o similares características en un plazo máximo de quince días hábiles desde el día siguiente a la puesta a disposición de la misma por parte de la reclamante.

En caso de que en el plazo establecido no se haya producido la sustitución del producto, se procederá a la devolución del importe de 399,00€ en un plazo no superior a quince días hábiles.

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