



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 142/2026

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 20 de octubre de 2025 adquiere un horno con función vapor. En noviembre realiza una limpieza pirolítica y observa que la rejilla se vuelve amarilla y hace ruido. No la retira porque, según las instrucciones, no era necesario. Según las instrucciones, se indica lo siguiente: "También puede limpiar los accesorios suministrados, la bandeja profunda y la no profunda, así como las guías metálicas", es decir, se podían dejar dentro durante dicha limpieza.

Continúa diciendo que se incorpora como "Información" que es posible que el interior del horno y los accesorios cambien de color y pierdan brillo. Las guías pirolíticas extraíbles pueden volverse amarillas, hacerse más ruidosas y más rígidas. Sin embargo, después de un uso repetido volverán a funcionar suavemente y sin ruido. Esto no afecta a la funcionalidad del horno y sus accesorios.

Como "Advertencia" se requiere retirar la rejilla para fritura con aire, el plato de evaporación y la sonda de temperatura del horno. Por lo tanto, considera que lo que aparece como "Información" debía constar como "Advertencia".

El 11 de noviembre contacta con la empresa, la cual se limita a remitirla al fabricante. A pesar de lo indicado por la empresa, el fabricante no acude a ver el horno y se limita a informarle el 17 de noviembre, por correo electrónico, que en el manual constaba como "Información" que, como resultado de la limpieza pirolítica automática es posible que el interior del horno y los accesorios cambien de color y pierdan brillo. Las guías pirolíticas extraíbles pueden volverse amarillas, hacerse más ruidosas y más rígidas. Sin embargo, después del uso repetido volverán a funcionar suavemente y sin ruido. Esto no afecta a la funcionalidad del horno y sus accesorios.



En definitiva, considera que el horno no se acopla a unos niveles de calidad adecuados, que es imposible que con una sola limpieza el horno esté en esas condiciones.

Por su parte, la reclamada sostiene que la resolución de cualquier incidencia que pudiera presentar el horno corresponde al servicio de asistencia técnica del fabricante de acuerdo a las competencias propias que le corresponden. Por lo tanto, considera que los resultados, duración, valoración y actuación de dicho servicio son aspectos ajenos a sus competencias al tratarse de un servicio propio del fabricante y que no es prestado por ella. No obstante, puede facilitar el contacto con el mismo.

Continúa diciendo que el fabricante dictamina que el aparato no presenta ninguna falta de conformidad, vicio, defecto de calidad o avería, sino que se trata de una característica propia del modelo del horno, apareciendo incluso en el manual de instrucciones que lo acompaña.

En definitiva, no existe falta de conformidad del bien, por lo que carece de amparo legal la solicitud de la reclamante.

PRETENSIONES:

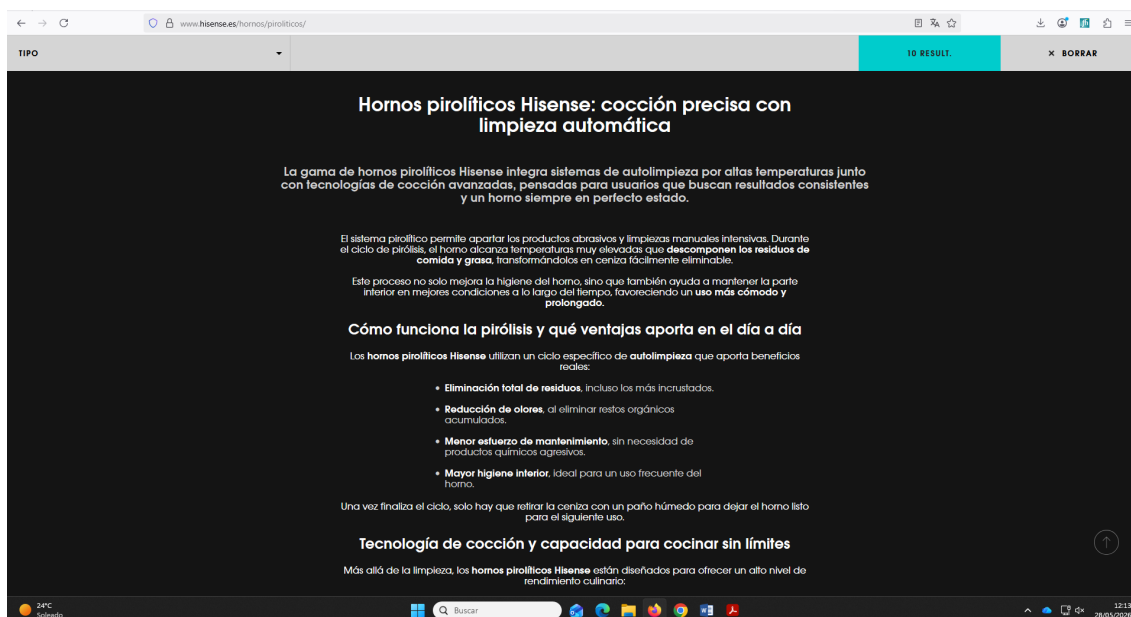
Única: que se cambie el horno por uno nuevo o se devuelva el dinero.

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro decide dictar LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, es preciso hacer referencia al producto aquí analizado. Se trata de un horno, marca Hisense, modelo BSA66346PBGWIFI, con función pirolítica y con un precio de 560,15€. Una de sus características más destacables es la citada función pirolítica, la cual según la página web del fabricante (<https://www.hisense.es/hornos/piroliticos/>) consiste en eliminar los residuos mediante altas temperaturas. Es decir, los restos de comida y grasa se transforman en ceniza que se elimina fácilmente. Esto ayuda a mejorar la higiene de horno y mantener la parte interior en mejores condiciones a lo largo de tiempo.

En la página siguiente se adjunta captura de pantalla de la web citada.



En segundo lugar, debe analizarse la documentación aportada en este expediente. La reclamante acude en primer término a la empresa y, al no obtener respuesta satisfactoria, reclama ante Confianza Online, la cual remite la documentación de su procedimiento de mediación previo a este en sede arbitral.

En el documento 1.1, página 20, Confianza Online envía a la reclamante la respuesta de la empresa en la que, mediante una captura de pantalla, se informa que antes de la pirólisis es imprescindible retirar todos los accesorios y vajilla del horno, incluyendo los soportes de bandejas y/o guías telescópicas. Ahora bien, en el escrito de alegaciones presentado en este procedimiento (documento 5.1) la empresa incluye captura del manual de instrucciones en el que se indica que se pueden limpiar los accesorios suministrados como bandeja profunda, bandeja poco profunda y guías metálicas. Por lo tanto, existe una contradicción. En este documento aporta también captura de la respuesta del fabricante en la que se refiere al problema que presenta el horno en las guías como pérdida de brillo tras el uso de la función de pirólisis, lo cual es normal y así viene indicado en el manual de instrucciones.

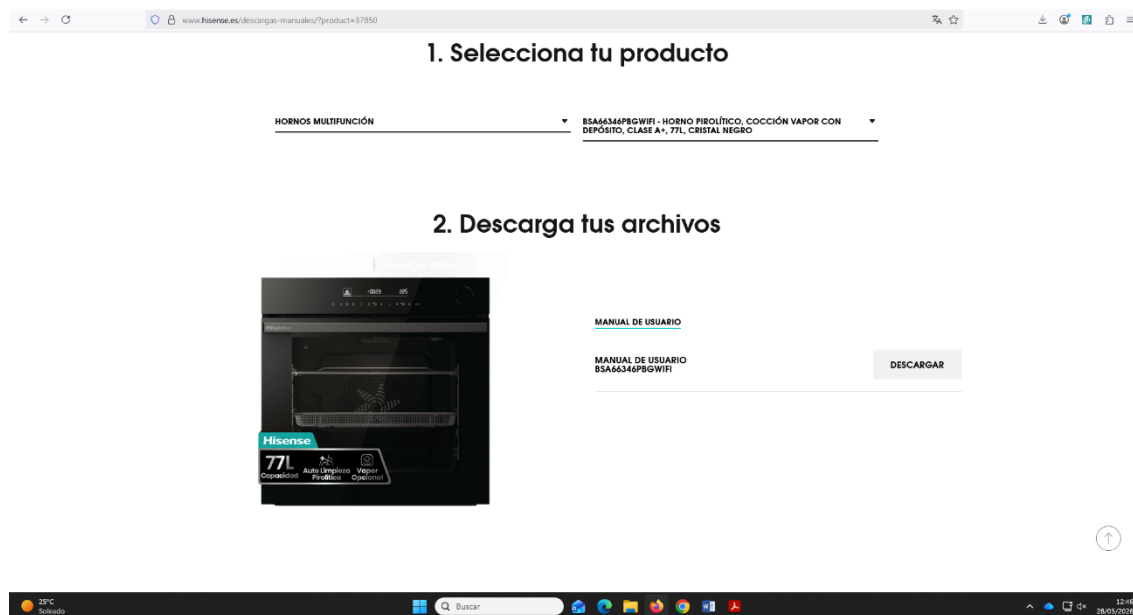
La reclamante, en el citado documento 1.1 aporta fotografías del manual de instrucciones, en las que se puede apreciar que se pueden limpiar mediante pirólisis los citados documentos y que es posible que el interior del horno y los accesorios cambien de color y pierdan brillo. Las guías extraíbles pueden volverse amarillas, hacerse más ruidosas y sentirse más rígidas, aunque con un uso repetido volverán a funcionar suavemente y sin ruido.



De nuevo, esta información contradice a lo indicado en un primer momento por la empresa. Este árbitro ha obtenido el manual de instrucciones de la página web del fabricante en el siguiente enlace:

<https://www.hisense.es/descargas-manuales/?product=37850>

Se facilita captura de pantalla para su comprobación:



En la página 39 se indica que *“Para facilitar la limpieza, el hogar del horno y la bandeja de horno y la placa están recubiertas con un esmalte especial para una superficie lisa y resistente”*.

Continúa diciendo que *“Gracias a las altas temperaturas utilizadas, esta función permite una fácil limpieza del interior del aparato y de algunos de los accesorios suministrados (bandeja profunda, bandeja poco profunda y guías metálicas)”*.

En la página 41 señala que *“También puede limpiar los accesorios suministrados: la bandeja profunda, la bandeja poco profunda y las guías metálicas. Inserte los accesorios en la ranura del segundo o tercer nivel de la guía; nunca use el primer nivel de la guía. Como resultado de la limpieza pirolítica automática, la cavidad del horno y los accesorios del horno pueden perder color y brillo. Esto no influye en la funcionalidad del horno o los accesorios/utensilios”*.

En consecuencia, procede determinar que las bandejas señaladas y las guías pueden someterse a limpieza mediante pirolisis.

En tercer lugar, procede determinar si el estado en el que se encuentra el horno tras la pirolisis es acorde a lo que puede esperarse de este proceso de limpieza.

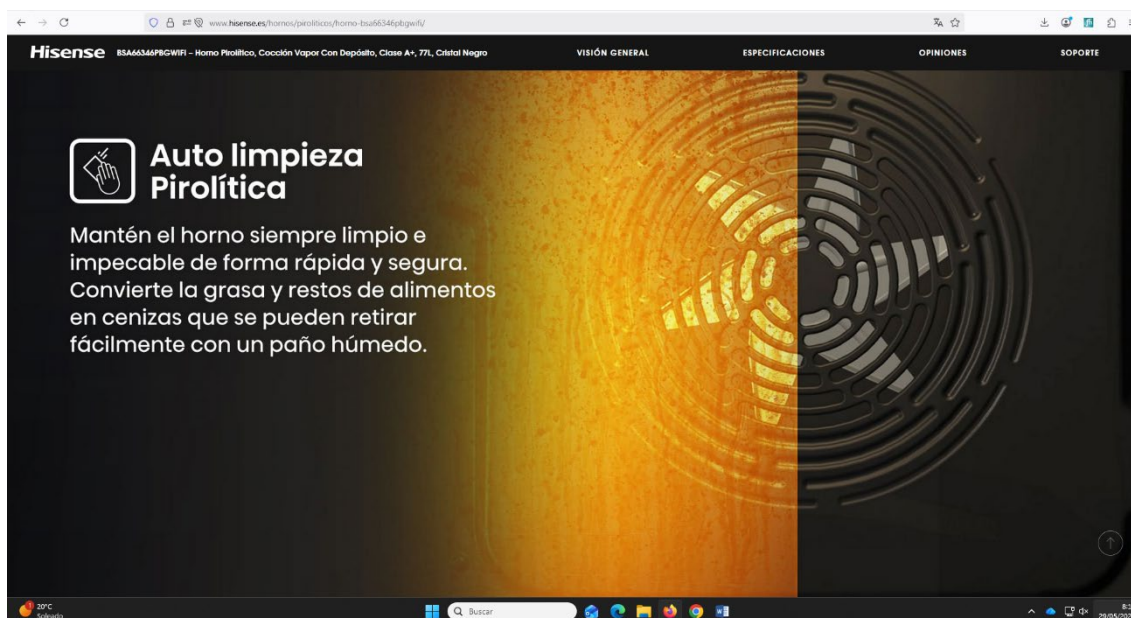
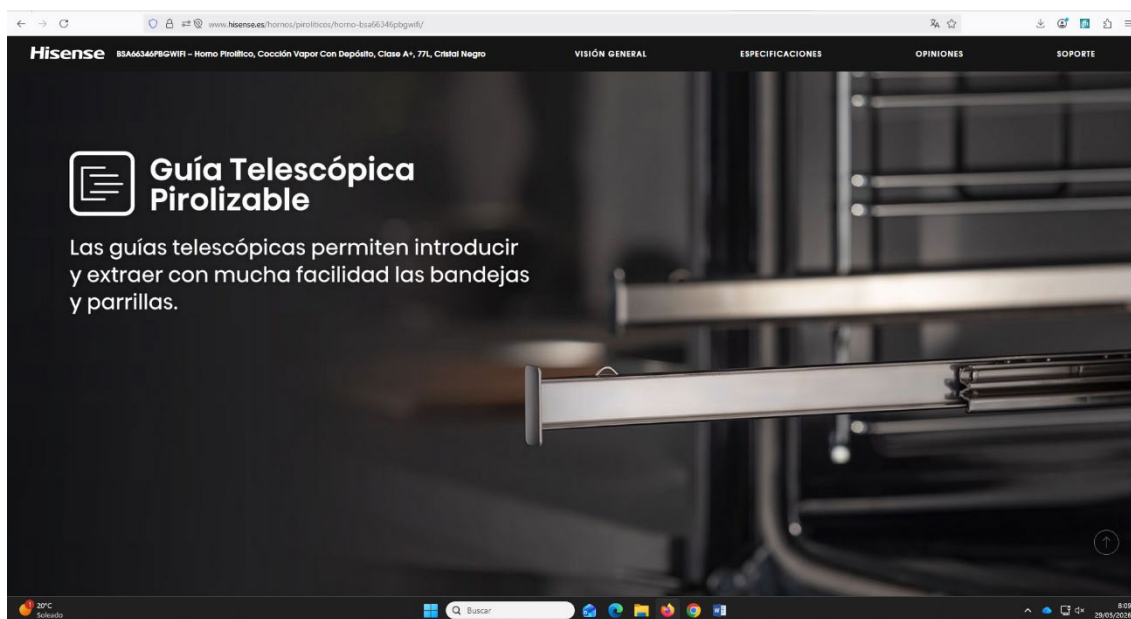


Según la página web del fabricante, este producto en concreto dispone de guía telescópica pirolizable y se indica que mediante este procedimiento el horno se mantiene siempre limpio e impecable.

Esta información se obtiene en el siguiente enlace:

<https://www.hisense.es/hornos/piroliticos/horno-bsa66346pbgwifi/>

Se adjuntan las capturas de pantalla con la información referenciada:





Como puede observarse, tanto las guías como la pared interior del horno se muestran impecables junto al texto que los califica de pirolizables. Por lo tanto, se produce una expectativa en el consumidor de que el horno quedará en un estado idéntico al que tenía nuevo.

Es cierto que, con las altas temperaturas que se alcanzan en el proceso, es muy probable que, como se indica en el manual de instrucciones, pierdan brillo o adquieran un color amarillento pero no se está ante este supuesto sino ante un resultado más próximo al óxido. Por lo tanto, no es aceptable el estado en el que ha quedado el horno de la reclamante, ya que no acaba ni tan siquiera próximo al que se aprecia en las imágenes ofrecidas por el fabricante.

Por lo tanto, es posible que la unidad de la reclamante sea defectuosa al no haber soportado el proceso de limpieza pirolítica, ya que parece más un defecto de acabado que no un resultado esperable de la misma.

En cuarto lugar, si bien este laudo se dicta en equidad, este árbitro considera oportuno hacer referencia a la normativa aplicable a la materia. En este supuesto es 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.

El artículo 62.2 dispone:

El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

En este caso podría considerarse el contenido de la página web como una suerte de publicidad del producto. Como puede apreciarse en la última fotografía, junto al término “auto limpieza pirolítica” aparece una comparativa del estado anterior y posterior a la utilización de esta característica, en la que se observa una superficie como nueva tras su uso. Ahora bien, en el producto aquí analizado no se obtiene el mismo resultado.

En definitiva, este árbitro considera que el estado del horno no es acorde a lo publicitado ni a las expectativas de la consumidora.



Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá retirar el horno sin coste alguno y devolver a la reclamante el importe abonado por el mismo en la cuenta cuyo certificado de titularidad se acompaña. Deberá realizarlo en el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

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 22 de abril de 2026

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez