



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 149/2026

En Palma, el día 28 de abril de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTA: Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

VOCALES:

Doña María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Doña Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

RECLAMANTE: Don XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

RECLAMADA: MEDIA MARKT SATURN, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Producto defectuoso.

El reclamante expone en el escrito de reclamación que adquirió un teléfono móvil el día 24 de octubre de 2023 en la empresa reclamada. Al cabo de 1 año, el día 3 de noviembre de 2024, presentó una reclamación porque el teléfono dejó de funcionar, pero la reclamada le negó la aplicación de la garantía porque detectó signos de humedad. El consumidor alega que compró el teléfono porque era resistente al agua según las especificaciones que le dio el vendedor y las características técnicas del producto.

PRETENSIONES:

Reparación o cambio del producto.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil reclamada alega en su escrito de 24 de marzo de 2026 que no pueden aceptar el trámite de reparación, sustitución o devolución. Una vez comprobadas las características del dispositivo, no se cumplió con la especificación con respecto a la resistencia al agua, ya que conforme al informe técnico y lo manifestado por el propio reclamante, el dispositivo cayó al mar, especificando el fabricante que sólo es resistente al agua dulce y en determinadas condiciones de profundidad, minutos y temperatura.

LAUDO CONCILIATORIO

Vista la documentación obrante en el expediente, las alegaciones escritas presentadas y oídas las partes en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del consumidor, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Se realiza la audiencia con la comparecencia del reclamante y la mercantil reclamada.

El consumidor indica que en el momento de la compra no le informaron de que no podía sumergirse, le dijeron que era resistente al agua y por eso lo compró, ya que lo utilizaba para ir a pescar. Confirma que pescando en la orilla el teléfono cayó al agua.

La mercantil reclamada explica que el teléfono después de un año puede tener un golpe o daño por el que entre el agua si entra en contacto. El dispositivo, de acuerdo con las especificaciones técnicas, es resistente al agua pero no acuático, ni sumergible en agua salada.

En las especificaciones que se adjuntan en la caja del producto se indica que, las condiciones de prueba de resistencia al agua incluyen inmersión en agua dulce estática y profundidad de hasta 1,5 metros durante un máximo de 30 minutos, con una diferencia de temperatura entre el agua y el producto de 5°C o menos. Por este motivo, no se garantiza la protección contra la entrada de agua si el producto se encuentra en entornos que no cumplen las condiciones de prueba. No se recomienda su uso en playa o piscina. La protección contra la entrada de agua puede perder eficacia como consecuencia del uso diario del producto, si resulta dañado o se desmonta para repararlo.



Además, no se puede verificar que estuviera en perfecto estado en el momento del accidente, ya que anteriormente se había reparado la batería, y podría romperse la estanqueidad.

Ante la imposibilidad de realizar una reparación o cambio del producto en aplicación de la garantía, la reclamada propone como acuerdo para resolver la controversia un vale de descuento del 30% en cualquier producto de la tienda y sin fecha de caducidad.

El reclamante manifiesta su conformidad con la propuesta de la empresa.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad a la controversia y a las partes, se dicta laudo conciliatorio.

El plazo para dar cumplimiento al contenido del presente laudo es de quince (15) días hábiles a contar a partir del día siguiente al de su notificación.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 presidenta en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL