

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 158/26

En Palma de Mallorca, el día 29 de abril de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES: Josep Campins Crespi, propuesto por las asociaciones de consumidores.
Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 7 de septiembre de 2025 adquiere un televisor Samsung Neo QLED mini LED 75" por un importe de 1169,10€ y le es entregado el 15 de septiembre. A los 3 meses, el 31 de enero de 2026, comprueba que la pantalla presenta fallos y contacta con la reclamada, la cual le remite al servicio técnico oficial. El 2 de febrero contacta con el SAT de Samsung y le indica que se ha pedido la pieza y que se recibiría en un plazo de entre 4 y 7 días. El 5 de febrero se recoge la televisión y le informan de que la reparación tardaría unos 7 o 10 días. El 17 de febrero contacta con el SAT y le indican que está pendiente de reparación.

El 24 de febrero se procede a entregar el producto cuando el transportista le llama y le indica que se le ha caído. Aunque no comprueba el estado del televisor indica que no desea recibirlo. Intenta contactar con el SAT pero no recibe respuesta. Por su parte, la reclamada alega que no le devuelve el dinero porque ha transcurrido el plazo de desistimiento. El reclamante contesta que no se trata de eso sino de un producto que le ha dañado un tercero, que en menos de 3 meses ya estaba roto, que entraba en garantía y que tenía que pasar de nuevo por reparación. Considera que la mercantil debería devolverle el dinero y reclamárselo al transportista.

Por su parte, la empresa sostiene que la resolución de cualquier incidencia o avería corresponde al SAT. Por lo tanto, los resultados y duración de la reparación, así como la actuación del SAT son aspectos ajenos a ella, ya que no ha prestado dichos servicios.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Continúa diciendo que la garantía cubre la reparación dentro del periodo de su vigencia pero no su cambio o devolución, que solo procederá cuando previamente y a criterio del SAT del fabricante se dictamine si existe una avería, así como que ésta se comprenda entre los supuestos que dicha garantía cubre y que no sea subsanable al entenderse desproporcionado tal cambio o devolución si la mercancía resulta reparable. Todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 119 del Real Decreto Legislativo 1/2007, según el cual *a) En relación con bienes y los contenidos o servicios digitales, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada en el sentido del apartado 3 del artículo 118.*

Añade que tal y como el reclamante reconoce en su reclamación, el televisor se encuentra ya debidamente reparado, por lo que la medida correctora de acuerdo a los propios términos legales, no resulta no imposible, ni desproporcionada, por lo que no procede la resolución del contrato. Hasta este punto se ha referido a la garantía legal.

Además, por parte del reclamante se incide también en que la incidencia del televisor no supone el ejercicio o aplicación de la garantía legal, sino del daño realizado por un tercero, en este caso el SAT. De ser así, se estaría ejerciendo una acción por daños ajena a la garantía legal que correspondería al orden y derecho civil privado y no administrativo/protección del consumidor y ajena a la competencia de esta Administración de Consumo. De hecho, el reclamante reconoce que el causante de dicho daño es el SAT y no la reclamada. En consecuencia, se estaría ante una evidente falta de legitimación pasiva respecto a dicho daño.

En definitiva, la única posición de garante que le puede obligar es la relativa a la garantía legal. Al estar reparado el televisor no corresponde la devolución ni resolución del contrato de compraventa. Si el reclamante quisiera ejercitar acción dirigida contra el responsable del daño se estaría ante una total falta de legitimación pasiva al no ser causante del mismo la mercantil aquí reclamada.

PRETENSIONES:

Única: devolución del importe de la televisión.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Si bien este laudo se dicta en equidad, este colegio arbitral considera oportuno hacer referencia a la normativa vigente en la materia. La norma de referencia 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.

Según los artículos 118 y 119, el régimen que establece la norma es, en primer término, la reparación o sustitución y, de manera subsidiaria, la resolución del contrato o la reducción del precio. Como bien afirma la mercantil, el primer paso es el citado, es decir, reparar o sustituir. Como queda acreditado, la primera reparación se ha realizado conforme a la normativa.

Ahora bien, el producto es potencialmente dañado al intentarse la entrega tras la reparación. Téngase en cuenta que se produce la caída de un bien cuya pantalla mide 26.6 milímetros de ancho, lo que lo hace especialmente vulnerable a los impactos. Por lo tanto, es posible que se requiera una segunda reparación, aunque no se ha acreditado por parte de la mercantil el estado actual del televisor, limitándose a indicar que se encuentra en dependencias del SAT. En este supuesto se estaría en el previsto en el artículo 119, según el cual *El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos. Entre ellos destaca cuando Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad.*

El artículo 119 ter regula el régimen de la resolución del contrato. Según su apartado primero, *El consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato.*

Según se expone en la reclamación ante Confianza Online, el consumidor contacta varias veces con la reclamada para que le devuelvan el importe. Además, consta la dicha reclamación por la citada vía de mediación y el presente expediente, por lo que puede darse por satisfecho este primer requisito.

El apartado 4 dispone que: *Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:*

- a) *El empresario reembolsará al consumidor o usuario el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor o usuario de que los ha devuelto.*
- b) *El consumidor o usuario restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.*

El artículo 119 ter dispone en su primer apartado que: *Todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor o usuario debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho. No obstante lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior empezará a contar a partir de que se haya dado cumplimiento a lo previsto en el 119 ter 4.a.* Según lo descrito en estos preceptos, la devolución del importe deberá realizarse en 14 días desde que el reclamante devuelva la mercancía. Ahora bien, debe tenerse en cuenta que el televisor se encuentra en posesión del SAT, por lo que no procede que el reclamante deba devolverlo. En su caso, deberán ponerse de acuerdo las empresas al respecto.

El apartado segundo establece que: *El empresario efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario.*

A pesar de lo anterior, el reclamante solicita que se realice la devolución mediante transferencia bancaria.

En cuanto a la acción que pretende ejercer el reclamante, de la documentación obrante en el expediente se desprende que se dirige contra la empresa aquí reclamada. Por un lado, es, efectivamente, la empresa reclamada. Por otro lado, se trata de la vendedora, por lo que es con ésta con la que existe una relación contractual como consumidor. El hecho de que mencione a la empresa transportista como posible responsable puede obedecer a una reclamación entre empresas más que a una acción en firme tendente a dirigir la reclamación contra la misma. Además, en la reclamación realizada ante Confianza Online, el consumidor indica que *El corte inglés no me está dando una solución y el servicio SAT tampoco, cuando esto tendría que abonarse el importe y cargárselo a la empresa transportista por haber dañado el bien.*



Un aspecto que debe resaltarse es el relativo al sujeto contra el que el reclamante puede ejercer las acciones descritas en la normativa. Como puede observarse, se habla de “empresario”. El artículo 4 de la citada norma contiene la definición de empresario: *A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

El artículo 5 define el “productor”: *Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.* El artículo 125.1, primer párrafo, expone que: *Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.*

Por lo tanto, debe distinguirse entre empresario y productor, siendo, respectivamente, el vendedor y el fabricante. En consecuencia, es el vendedor quien debe responder en primer término, ya que es quien tiene la relación contractual directa con el consumidor. Es decir, es el empresario el que ha de gestionar la reparación con, en su caso, el fabricante. Por ello, este colegio considera improcedente imponer al reclamante la obligación de contactar con el fabricante.

De tener que reclamar en primer término al fabricante carecería de sentido adquirir el bien al vendedor, pues obtiene un beneficio por la venta que podría deducirse del precio comprando directamente al fabricante. En caso de discrepancia entre compañías, el artículo 125.2 establece que: *Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.* Además, el artículo 121.1 dispone que *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.*



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá abonar 1.169,10€ al reclamante. Para ello dispondrá del plazo máximo de CATORCE DÍAS a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. El pago deberá hacerse mediante transferencia bancaria en el número de cuenta que se adjunta en la notificación de este documento.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 29 de abril de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespí

Francisco Martorell Esteban