



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 423/2025

En Palma, el día 18 de febrero de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

María Isabel Pons Laplana, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Coisa Balear, S.L.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que el 15 de noviembre de 2022 adquiere dos equipos que funcionan bien hasta el 14 de enero de 2025 cuando la empresa realiza la revisión anual. Es en este momento indica que el descalcificador no consume la sal que debería, ya que desde octubre hace el último y sigue la misma cantidad. La empresa inspecciona la instalación en más ocasiones y constatan que la dureza es correcta pero se necesita más presión aunque hay la suficiente como para que se consuma sal. A pesar de que las pruebas de la empresa tienen buenos resultados ella comprueba que hay más cal de lo normal en grifos y cristales.

Aporta un informe de otro instalador y otro de Emaya, la cual indica que el 16 de mayo de 2025 se cambia la grifería y manómetro. Obtienen, respectivamente, 3,1 y 3,5 bares.



Por su parte, la mercantil argumenta que ha cumplido con las obligaciones contractuales. Confirma que el descalcificador fue adquirido el 15 de noviembre de 2022 y se instala el día siguiente. Las revisiones realizadas el 4 de enero de 2024 y 15 de enero de 2025 corroboran la ausencia de defectos atribuibles a los equipos o a la instalación.

Continúa diciendo que se comprueba que el desajuste detectado por la reclamante tiene su origen en una falta de presión, ya que recibe 2 bares y la instalación requiere 2,5 bares. Durante 2025 realiza diversas intervenciones en las que comprueba el buen funcionamiento. Por lo tanto, concluye que la única incidencia es relativa a la poca presión, cuyo mantenimiento corresponde a la consumidora.

PRETENSIONES:

Única: solicito que lo reparen bien de una vez, cambio de equipo o solución definitiva para que el aparato siga funcionando o como ha hecho hasta noviembre de 2024. Está en garantía hasta diciembre 2025 y no consume sal.

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 DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Tras la primera audiencia, de 29 de octubre de 2025, se decide dictar acta de suspensión con los siguientes términos:

La empresa disponía del plazo máximo de 7 días a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente documento para contactar con la reclamante para proporcionarle un presupuesto de instalación de la bomba.

Si la reclamante aceptaba la instalación, se debía llevar a cabo en el plazo máximo de 10 días. A partir de ese momento se debería monitorizar el funcionamiento del descalcificador por parte de la empresa durante un mínimo de 14 días o el tiempo que considere necesario. Se dejaba a su criterio la forma de comprobar si la bomba surtía efecto pero se recomendaba instalar una de, al menos, 1 kg de presión y análisis del agua para evaluar su evolución.

Una vez transcurrido el plazo anterior, si la calidad del agua mejoraba y, por tanto, se confirmaba el buen funcionamiento del descalcificador, la reclamante debería abonar la bomba.



De lo contrario, es decir, si se detectaba que existía fallo alguno en el descalcificador deberían realizarse las operaciones oportunas para cumplir con la garantía. En su caso, se debería retirar la bomba sin coste alguno para la reclamante.

Si la reclamante no aceptaba el presupuesto se reuniría el colegio arbitral para dictar el laudo oportuno.

La reclamante opta por instalar la bomba y, en principio, no se detecta mal funcionamiento en el descalcificador. De hecho, se realizan pruebas y la dureza del agua entra en los valores aceptados. Por lo tanto, debe considerarse que, salvo prueba en contrario, el descalcificador funciona correctamente.

Así pues, este colegio arbitral considera que la reclamante debe abonar el importe de la bomba, ya que es consecuencia de lo acordado. Además, puede ser útil para el correcto funcionamiento de otros electrodomésticos de su domicilio, no solo del citado aparato descalcificador. Ahora bien, a pesar de lo anterior, la reclamante ha informado de algunas pérdidas de agua, una de las cuales ha documentado en vídeo. Por lo tanto, en estos casos debe activarse el régimen de garantías establecido en los artículos 114 y siguientes del 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.

En virtud de esta normativa, la empresa deberá, a elección de la consumidora, reparar o sustituir la bomba y la instalación relativa a la misma. De no hacerse en los términos establecidos en el artículo 118 de la norma indicada, podría llegarse incluso a la resolución del contrato de acuerdo con el 119.

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

No se ha acreditado avería en el descalcificador.

La reclamante ha de abonar 388,00€ por la bomba y su instalación. Para ello dispone del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación de este laudo.

La empresa deberá someterse a las obligaciones en materia de garantías en los términos expuestos.

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 18 de febrero de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

María Isabel Pons Laplana

Cristina Conti Oliver