



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 667/2025

En Palma de Mallorca, el día 10 de marzo de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Don Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Juan Carlos Lluch Cerdà, propuesto por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Sarton Canarias, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Instalación defectuosa de una cocina adquirida con la empresa reclamada, la cual ha provocado desperfectos en la vivienda de la reclamante.

PRETENSIONES:

1. *“Que se admita el presente escrito de reclamación y se tramite por el procedimiento arbitral correspondiente.”*
2. *“Que se declare el incumplimiento contractual de la empresa reclamada”.*
3. *“Que se acuerde la finalización inmediata y correcta de los trabajos pendientes, o en su defecto, la devolución de las cantidades abonadas correspondientes a las partidas no ejecutadas.”*
4. *“Que se valore y reconozca la existencia de los daños morales y psicológicos sufridos, derivados del incumplimiento contractual y de la prolongación injustificada de la obra, con las consecuencias negativas descritas tanto en el ámbito personal como laboral”.*



5. *“Que, en consecuencia, se condene a la empresa reclamada a indemnizar a esta parte en la cuantía que se estime justa y proporcionada a los perjuicios ocasionados”.*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

Confirma haber recibido la devolución del importe correspondiente a los servicios de transporte y montaje y manifiesta que se han solucionado todos los desperfectos excepto los del desconchado de una puerta del mueble de la cocina y los provocados en la mesa de la terraza.

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

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oídas las partes, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante basándose en las siguientes apreciaciones.

En primer lugar, en relación con el mueble de la cocina, éste se encuentra dentro del plazo legal de garantía, de conformidad con lo dispuesto en 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. Asimismo, el citado texto normativo establece, en su artículo 121.1, lo siguiente:

“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.”

Por ello, al no existir prueba en contrario, debe presumirse que el desconchado de la puerta del mueble obedece a un defecto preexistente en el momento de la instalación de la cocina. En consecuencia, procede la sustitución del producto, dado que, atendiendo a las características de la falta de conformidad, una eventual reparación no garantizaría un resultado satisfactorio. Esta sustitución deberá realizarse en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral. De no proceder a la sustitución, la empresa reclamada deberá reintegrar el importe abonado por el producto en cuestión, así como el coste que supondría la contratación del servicio de transporte y montaje del mismo.



Por otro lado, respecto a la mesa de la terraza, consta en el expediente que la empresa reclamada ha ofrecido una nueva a la reclamante. En este sentido, la Sra. XXXXX podrá elegir una nueva mesa de iguales características. En caso de que no estuviera disponible el mismo tipo de mesa, la reclamante tendrá derecho a elegir otra mesa de similares características y valor económico que la actual. Asimismo, en este último caso, este Colegio Arbitral acuerda, en equidad y a fin de ofrecer una compensación a la reclamante, que la Sra. XXXXX pueda elegir el mismo número de sillas a conjunto que tuviera con la anterior mesa.

Por último, en cuanto a la solicitud de indemnización por daños morales, resulta imprescindible que la parte reclamante cuantifique y fundamente los hechos en los que basa su pretensión, aportando los elementos argumentales que sustenten su valoración del daño sufrido y permitan vincularlo con el caso concreto. Al no haberse cuantificado el perjuicio alegado, este Colegio Arbitral no puede evaluar su alcance económico. En consecuencia, no entra a valorar el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial.

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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí