



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 81/2026

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Mediamarkt Saturn, S.A., que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 16 de marzo de 2026.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama la devolución del producto defectuoso y la sustitución del mismo por uno en perfecto estado, adquirido a través de la web de la empresa reclamada.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX adquirió un pequeño frigorífico a través de la web de la tienda online de Mediamarkt, el 29 de noviembre de 2025, el cual fue entregado el 2 de diciembre.

La cuestión es que el producto, al ser desembalado presentaba un golpe o desperfecto en la puerta del mismo. El problema es que, tal como indica el propio consumidor no se desembalo el producto hasta el día de reyes, 6 de enero de 2026. Por tanto, transcurrió poco más de un mes desde la entrega hasta la apertura del paquete. Argumenta el consumidor que se trataba de un regalo de reyes y por eso no se abrió hasta dicha fecha, y tampoco el embalaje mostraba ninguna evidencia que pudiera sugerir ningún desperfecto.

El consumidor adjunta fotografías de los desperfectos del producto y también del embalaje. En ellas puede verse la puerta del frigorífico que ha sufrido un golpe de arriba abajo en línea recta provocando el hundimiento de la misma en esa línea marcada. Todo parece indicar que un peso considerable cayó de canto sobre el frigorífico dejando el desperfecto descrito.

El consumidor abrió la vía de mediación del sistema de resolución de conflictos "Confianza online", al que está adherido Mediamarkt.





La respuesta del vendedor fue, tal como se indica en toda la documentación que habían transcurrido más de 48 horas desde la entrega del producto, que son las que ofrece en sus condiciones de contratación el comercio, para que comprueben el estado del producto entregado. Si se detecta manipulación o daño, se insta al cliente que no se acepte y se rechace la entrega.

Como a veces, sea por las circunstancias que sea, A través de dicho sistema no se llegó a ningún tipo de acuerdo, pese a lo reclamado por el consumidor.

Lo cual, llevó al Sr. XXXXX a presentar reclamación ante esta junta arbitral de consumo por el desperfecto del producto adquirido y recibido. Por lo que, siguiendo el código de conducta de Confianza Online, esta entidad, remitió toda la documentación del proceso de mediación llevado a cabo anteriormente a la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo para su resolución. La cual ha sido examinada y consta adjunta al expediente.

El consumidor adjunta escrito, exponiendo detalladamente su versión de los hechos, además de fotografías del producto y del embalaje.

Así, ejerciendo los derechos derivados de la falta de conformidad con el producto recibido, reclama devolver el producto y la sustitución de este por uno en perfectas condiciones.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, que respondió a la misma, con escrito de alegaciones de fecha 16 de marzo de 2026, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa, Media Markt Saturn, S.A.U., respondió a la reclamación, ya en sede arbitral, alegando los mismos motivos que se describen en la fase de mediación ante el organismo "Confianza Online", es decir, se establece que cualquier incidencia relacionada con productos dañados durante el transporte debe ser comunicada en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del pedido.

Se explica, además, que se hace hincapié en las condiciones de compra, que se revise el envoltorio o paquete por si estuviera dañado o manipulado.

Como no siempre es posible, por circunstancias en la entrega, se otorga un plazo de 48 horas, para que el comprador realice un examen del producto entregado, todo ello por si se hubieran producido daños achacables al envío o al transporte.

Resalta la empresa que la entrega se produce el 2 de diciembre de 2025, y la primera comunicación sobre el daño del producto se realizó por el reclamante el 6 de enero de 2026. Por lo que se superó el plazo muy por encima de lo estipulado de las 48 horas.



Por ello, no puede aceptar la reclamación del consumidor, ya que se contradicen con sus condiciones generales de contratación, las cuáles son accesibles para los clientes que compran por medio de su tienda online.

Se adjunta al escrito de alegaciones, albarán de entrega con la firma del cliente, junto con una fotografía del paquete entregado en el portal del domicilio del consumidor. Paquete que al menos desde esa perspectiva no parece con ningún daño evidente.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, y todo el procedimiento de mediación anterior, la resolución del desperfecto en el producto adquirido, con la sustitución que demanda el consumidor, podría haberse hecho fácilmente. Solo hacía falta comprobar el contenido del paquete dentro de un plazo de 48 horas.

No se niegan los daños, y son más que evidentes, incluso se puede apostar con total certeza, que son a causa de una caída de un peso de consideración sobre la parte frontal de la nevera que hundió la puerta.

Ahora bien, dejar pasar un más de un mes sin una mínima comprobación de lo que se ha recibido. Tengamos como ejemplo, que se recibe un modelo diferente al adquirido, en vez de los daños producidos en este caso. Ya sea referencia de producto, color, etc.

Hacer dicha comprobación en el plazo estipulado, es bastante más que razonable, y de una prudencia mínima cuando se realiza una compra a distancia.

Incluso comprobar el funcionamiento del aparato, el cual es fácil de volver a empaquetar.

Pongamos que el regalo de reyes hubieran sido unos zapatos, por mucho que el paquete sería mucho más pequeño, lo lógico sería comprobar el número que coincida con la talla pedida, color y modelo. Aunque faltara un mes para entregar el regalo. Sería la mínima diligencia y prudencia que ha de llevarse a cabo para asegurarse de recibir una compra realizada en una tienda online.

2a. Dicha mínima comprobación, no se llevó a cabo. Para comparar la situación con otro plazo legal, recordemos que el derecho al desistimiento, se establece en la ley en 14 días, como mínimo legal. El paquete se abrió pasado más de un mes. La compra se realizó el 29 de noviembre, y el consumidor expone que no se abrió hasta el día de Reyes, el 6 de enero del 2026, porque se trataba de un regalo. No hay proporción entre la actuación del consumidor, y la responsabilidad demandada por este a la empresa.



Está claro, que tras tanto tiempo en el que el producto estuvo en manos del consumidor, el comercio pierde cualquier control sobre el mismo, por lo que tiene que poner plazos y condiciones a todas las situaciones que se puedan producir.

Y en este caso, el responsable, que no se niega, que pueda ser la empresa de transporte o la encargada de almacenaje (sino que se afirma con toda seguridad que fue esta, vistos los daños) pasado tanto tiempo y con un albarán de recepción firmado por quien recibió el paquete, no se haría cargo de ninguna responsabilidad por todo el tiempo transcurrido. Y poniendo a disposición del comprador, Mediamarkt, un procedimiento concreto para revisar casos como el que nos ocupa el comprador no llevó a cabo un mínimo de comprobación. Que el consumidor, aparte el paquete sin abrirlo tras haberlo recibido durante más de un mes, y no comprobar el contenido, no hace que sea justo que el comercio tenga que aceptar una responsabilidad que no le corresponde. Si por parte del reclamante, se hubiera seguido el procedimiento de revisión y reclamación, descrito y establecido por la empresa para estos casos, el consumidor hubiera obtenido una sustitución o un reembolso sin aplicarle ni siquiera gastos de envío. Haciéndose cargo de todo ello la empresa reclamada.

Por todo ello se dicta el siguiente,

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE DESESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, denegando el derecho a una sustitución del producto dañado, al no ser responsabilidad del comercio, y por la falta de una mínima diligencia de comprobación, que si correspondía al consumidor.

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 17 de mayo de 2026

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

