



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 95/2026

PARTES

Reclamante: Associació de Pares i Mares d'alumnes Ses Planes.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 5 de septiembre de 2025, la Asociación de padres y madres del colegio Ses Planes, adquirió mediante compra online, un horno con vitrocerámica incluida de la marca y modelo BEKO BBSE12120XD en la página web de Media Markt, por importe de 399€ más gastos de envío.

Según la parte interesada, recibieron el paquete y no abrieron el mismo hasta pasadas tres semanas debido a dos factores: el primero de ellos es que para instalar el horno necesitaban que les hicieran un mueble a medida para instalar el horno. Y el segundo, por causas meteorológicas (inundaciones en toda la isla de Ibiza).

Cuando se procedió a abrir el embalaje original del horno, se comprobó que la placa de la vitrocerámica tenía un golpe en una esquina y estaba rajada.

Al percatarse del defecto del producto, en fecha 28 de octubre de 2025, se pusieron en contacto con la empresa, a lo que indicaron que ya no era posible sustituir el producto porque el plazo de reclamación para compras a domicilio en estos casos es de dos días desde que llega el paquete, cosa que no se informa en la factura y que no conocían.

Según la parte interesada, intentaron ponerse en contacto con la empresa varias veces para la sustitución del horno o, al menos, que le diesen una solución, puesto que está justificado que el producto llegó con un golpe del transporte y que la responsabilidad es totalmente ajena al comprado.



Además, estaban en el plazo de 60 días de período de cambios y devoluciones que indicaban en la página web de la empresa. Asimismo, solicitaron que se tuviera en consideración que el horno fue adquirido por una asociación de padres y madres de un colegio público para realizar actividades de cocina por alumnos del centro, y que a la asociación le costó mucho esfuerzo y dedicación conseguir los fondos para adquirir este tipo de producto.

PRETENSIONES:

1. La sustitución del horno
2. Subsidiariamente, el cambio de la placa del horno

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

En fecha 21 de enero de 2026, la empresa reclamada formuló las siguientes alegaciones:

Revisada la reclamación, no pueden atender la solicitud del cliente pues, tal como indica en las preguntas frecuentes de su página web, así como en el documento que se anexa a las condiciones de contratación es imprescindible notificar o/y en su defecto rechazar el pedido en caso de detectarse alguna anomalía en un plazo de 48 horas.

El pedido fue entregado el 24 de septiembre, con la conformidad del cliente y se notificó el daño el 15 de octubre de 2025.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia a la parte reclamante, se dicta LAUDO ESESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

1. Deber de diligencia del consumidor en comprobar en un plazo razonable el estado del producto:

El consumidor tiene la obligación de colaborar y verificar el estado del producto en un plazo razonable. Lo que no es razonable es esperar 3 semanas para comprobar que el producto estuviera en perfectas condiciones pues, se rompe el nexo causal, es decir, no se puede demostrar en qué momento el producto fue golpeado, si antes o después de su entrega.

El consumidor responsable debe verificar la integridad física del producto al recibirlo, de no hacerlo, impide demostrar que el daño no fue causado por éste.



2. Defectos identificados en las imágenes aportadas:

En la esquina se puede observar un desconchón. El corcho está roto desde el interior hacia fuera y el cristal está incrustado en un canal de poliestireno. Por ello, se considera improbable que el daño fuera causado por el transporte, dado que el embalaje exterior se encontraba intacto y las protecciones internas de poliestireno no presentan deformaciones por impacto externo.

Asimismo, también es poco probable que el daño hubiera sido causado por la parte interesada dado que el corcho no presenta ninguna marca de golpe o de hundimiento.

Por el contrario, la ubicación del desconchón bajo el material protector indica una falta de conformidad de origen del producto pues, los fragmentos del desconchón se encuentran atrapados en el espacio que hay entre el cristal y el protector. Si la rotura hubiera ocurrido tras quitar el corcho o durante una manipulación posterior, los fragmentos se habrían dispersado. El hecho de que estén incrustados prueba que la rotura ocurrió con el embalaje cerrado.

Tampoco hay marcas de haber forzado la pieza de poliestireno. El material conserva su forma original de fábrica, excepto en el punto donde la presión del cristal lo hizo saltar. Esto descarta que el usuario intentara desencajar la placa de forma errónea.

Además, en caso de que se hubiera roto por mal uso de la parte interesada (por una caída o un golpe), el cristal se hubiera roto en forma de “telaraña” o directamente hubiera estallado (por el tipo de material: cristal templado).

3. El defecto afecta a la seguridad del aparato:

Cuando una placa de vitrocerámica está rota (aunque sea el cristal), deja de ser un electrodoméstico funcional y pasa a convertirse en un riesgo doméstico activo pues, si el cristal tiene grietas, cualquier derrame de agua o comida puede llegar a los componentes eléctricos internos y causar daños importantes.

Al tratarse de consumidores vulnerables (niños menores de catorce años), pueden introducir los dedos u otros elementos en las grietas, con consecuencias importantes. También puede generar astillas finas y afiladas que causen cortes.

Y, por último, la inestabilidad térmica puede fallar la temperatura o pueden producirse más grietas con el calor.



4. Manifestaciones de la empresa reclamada:

Al no presentarse a la audiencia y haber presentado unas alegaciones tan escuetas, ha impedido estudiar la logística del producto por parte del establecimiento. Asimismo, tampoco se ha aportado ningún documento en el que se confirmara la revisión del producto y que el embalaje fuera el correcto. Todas estas cuestiones hacen que se debilite su defensa ante la evidencia de que el daño está bajo el corcho original, demostrando que la rotura se produjo antes de que el consumidor manipulara el aparato.

5. Audiencia y aportación de nuevos documentos:

En la audiencia, la parte interesada realizó las siguientes manifestaciones:

El colegio les había pedido comprar el horno para realizar actividades escolares dirigidas a niños con necesidades especiales, por la que ésta aceptó y se procedió a comprar el producto objeto del presente procedimiento.

El paquete donde venía el producto estaba en perfectas condiciones, es decir, no figuraba ningún golpe o algún rasgo que advirtiera a la parte interesada de algún posible defecto. En caso de haber sido así, se hubiera comprobado de forma inmediata el estado del producto.

Indicó que, para la instalación del horno era necesario un mueble específico conforme la legislación de colegios, con unas medidas especiales y unos materiales específicos. Por ese motivo esperaron que el técnico realizara los trabajos pertinentes de preparación e instalación del mueble para proceder posteriormente a la instalación del horno (que lo haría el propio técnico).

Sin embargo, en el ínterin de todo ello, se produjo un gran temporal con fuertes lluvias que causaron inundaciones en toda la isla. Consecuencia de ello, el montaje y la instalación del horno se demoró en el tiempo pues, el técnico tuvo que priorizar el arreglo de los daños ocasionados por la catástrofe natural.

Asimismo, se manifiesta que las inundaciones no afectaron al estado físico del producto. A la pregunta de si habían extraído el producto del embalaje contestó que se había instalado el horno sin la placa, que actualmente los niños lo utilizaban para las actividades escolares.

En fecha 23 de abril de 2024 tiene entrada en esta Junta Arbitral escrito de la empresa la cual había de fabricar la mesa de acero inoxidable para la colocación del horno en el que manifiesta que, debido al volumen de trabajo derivado de las inundaciones en la isla, se tuvo que aplazar la instalación del horno.



6.Conclusiones:

Si bien existe una falta de diligencia por parte de la interesada al no haber procedido a la apertura inmediata del producto, dicha demora no es causa suficiente para exonerar de responsabilidad al vendedor.

Asimismo, dicho retraso queda plenamente justificado por la necesidad de instalar un mobiliario específico, sujeto a la normativa escolar vigente. La empresa encargada de su fabricación e instalación se vio obligada a postergar los trabajos debido a las actuaciones urgentes derivadas de las inundaciones que afectaron a toda la isla

La empresa reclamada, al haber limitado su defensa exclusivamente a qué no se ha abierto en 48 horas el producto, omitiendo cualquier alegación sobre el estado del producto, ni haber comparecido en la audiencia, así como tampoco haber aportado pruebas sobre el control de calidad o integridad del embalaje, su defensa queda totalmente desvirtuada.

De las imágenes aportados, se observa que el daño se localiza bajo las protecciones y corchos originales. Esta circunstancia evidencia que la rotura es previa a la manipulación por parte del usuario.

En virtud del principio de buena fe contractual y considerando que el consumidor no tiene el deber jurídico de soportar las consecuencias de un daño que no ha provocado, entiende que no debe repercutirse el coste a la falta de conformidad al consumidor, por ello, esta árbitra RESUELVE en equidad:

Ordenar a la empresa Media Markt Saturn, S.A., la sustitución del horno marca BEKO y modelo BBSE12120XD por otro nuevo de iguales o similares características en un plazo máximo de quince días hábiles desde el día siguiente a la puesta a disposición de la misma por parte de la reclamante.

En caso de que en el plazo establecido no se haya producido la sustitución del producto, se procederá a la devolución del importe de 399,00€ en un plazo no superior a quince días hábiles.



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 en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá