



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 364/2024**

En Palma, a día 9 de octubre de 2024, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

**VOCALES:** Sra. Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Juan Carlos Lluch Cerdá, propuesto por las organizaciones empresariales (ausente).

## **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

**Reclamada:** Conforama España, SA, con NIF A7910XXXX, que comparece por escrito.

## **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

En escrito de solicitud de arbitraje de 30 de abril de 2024, la reclamante manifiesta que día 4 de abril de 2024 compró una lavadora secadora. Desde el primer día salía agua por el cajetín. Tras acudir tres veces al establecimiento, le enviaron un técnico, que la reguló, porque no estaba nivelada. El suavizante pasaba directo al tambor, pero no le solucionaron el problema. Volvió a la tienda y le dijeron que no se la cambiaban.

## **PRETENSIONES**

Cambio del electrodoméstico.

## **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

1. Mediante escrito de 3 de junio de 2024, la empresa manifiesta que, de conformidad con el artículo 116 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, el productos cumplía con todos los requisitos de conformidad.

Comunicada una incidencia por pérdida de agua, el servicio técnico verifica que es por un problema de nivelado y lo corrige.

En relación a la distribución de suavizante, el producto funciona correctamente.



Considera satisfecha la pretensión.

2. Por medio de escrito de 30 de septiembre de 2024, la empresa manifiesta que, según el parte del servicio técnico que adjunta, se recolocó el cajetín del detergente.

Desde Conforama se pide información al servicio técnico, que comunica que el suelo donde esta la lavadora está desnivelado. Informa también que la clienta dio el parte a nombre de persona física, cuando la factura de la compra está a nombre de empresa.

Ya se le informo en la compra que cuando es para una empresa se pierde la garantía, por no ser un electrodoméstico industrial, que son los apropiados para empresa, con lo cual el técnico no efectuará reparación bajo garantía.

### **LAUDO**

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por MAYORÍA, emite el siguiente pronunciamiento:

Aportan las partes copia de la factura de compra de la lavadora secadora objeto de controversia, fechada el 4 de abril de 2024 y expedida a nombre de Fast Covers G, con NIF E4472XXXX.

A pregunta durante la audiencia, la reclamante confirma que la compra fue efectuada a nombre de dicha entidad, y que el electrodoméstico estaba destinado a la actividad de la misma.

En esta tesitura, es obligado hacer referencia al artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo - vigente en el momento en el que se formuló la solicitud de arbitraje- que dispone que "El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor".

A efectos de concretar qué se entiende por "consumidor", el artículo 3.1 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 (TRLGDCU) establece que "son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión".

Dicho artículo considera también como consumidores a "las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial".



Por su parte, el artículo 2 apartado a) de la Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears, define a los consumidores como “las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”.

Expuesto lo anterior, se aprecia que la contratación se efectuó dentro del marco de una actividad comercial, empresarial o profesional. Por ello, resultando que, formalmente, la compradora del electrodoméstico es Fast Covers G y que la misma no ocupa una posición de consumidora final, no se cumplen las condiciones expuestas en los artículos anteriormente citados para considerar que exista una relación de consumo susceptible de ser sometida a arbitraje.

Por consiguiente, resultando imposible la prosecución, procede dar por finalizadas las actuaciones y dictar un laudo que ponga fin al procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del asunto, de conformidad con el artículo 48.3 c) del Real Decreto 231/2008, quedando expedita la vía judicial para que la compradora pueda defender su pretensión a través de la misma, si lo considera oportuno.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós