



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 699/2024

En Palma de Mallorca, el día 27 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

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

VOCALES:

Doña Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.

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

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Conforama España, SA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Producto defectuoso.

PRETENSIONES:

1. *“Que me cambien el tablero o me devuelvan el dinero para comprar otra, aunque me gustaría que me cambiaran el tablero ya que todos los muebles son iguales”.*

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.

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



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

La mercantil reclamada se ha limitado a manifestar que desde CONFORAMA ESPAÑA, S.A., se insta a que se expediente al proveedor, que comunica que se debe a un uso inadecuado del producto y que, en consecuencia, su empresa no puede satisfacer la pretensión de la reclamante.

A criterio de este Colegio Arbitral, tras la revisión del producto, no existen indicios razonables de que se haya realizado un uso inadecuado del mismo, pues no se aprecian arañazos, hendiduras u otras posibles causas que puedan haber provocado la decoloración del tablero de la mesa. No se observa que éste esté bastante dañado, tal y como afirma el proveedor en su contestación a la clienta, pues todo mantiene el aspecto "Vintage Antiguo" característico del producto salvo las dos manchas blancas objeto de controversia.

Así pues, procede la aplicación del régimen legal de garantía previsto en la normativa vigente.

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 dispone, en su artículo 118.1, que *"si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario."*

Además, el artículo 119 permite a la reclamante exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, entre otros supuestos, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada en el sentido del apartado 3 del artículo 118; o cuando el empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.



En otro orden de cosas, este Colegio Arbitral considera que la relación de consumo existe entre la Sra. XXXXX y CONFORAMA ESPAÑA, S.A., pues el contrato de adquisición del producto en cuestión se firmó entre reclamante y reclamada, por ello, quien debe garantizar la aplicación del régimen legal de garantía es la empresa reclamada, independientemente de las acciones que pueda emprender contra el proveedor.

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, la empresa reclamada deberá sustituir el producto objeto de controversia por otro de iguales características en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral. Si en el plazo mencionado no se hubiera sustituido el mismo, la mercantil deberá reintegrar el importe íntegro abonado por éste. El pago de esta cantidad deberá llevarse a cabo en el plazo de quince días desde la finalización del primer plazo, mediante ingreso en el número de cuenta bancaria que la reclamante facilite.

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