



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. nº 784/2024**

**PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Reclamada:** Sarton Canarias, S.A.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Producto defectuoso.

**PRETENSIONES:**

1. *“Me gustaría solución al problema. Las fundas se pueden cambiar y las vende Ikea. Creo que cuestan 300€. Solicito nuevas fundas.”*

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 árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

**LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas presentadas, este árbitro ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones. La mercantil reclamada se ha limitado a manifestar que se realizó visita de calidad del producto en el domicilio por parte de técnico especialista y determinó que no es un defecto de las fundas ya que las manchas que presentan son decoloración blanca de algún tipo de producto de limpieza y que, por ello, no procede el cambio de las fundas. Al respecto, no consta que la empresa haya aportado informe técnico alguno que acredite la mencionada afirmación, por lo que no puede tomarse en consideración la alegación de la empresa.



Además, observando las fotografías aportadas, no existen indicios razonables de que se haya realizado un uso inadecuado del mismo. También afirma, la reclamante, que en ningún momento ha lavado las fundas en cuestión y aunque así lo hubiera hecho, un producto nuevo no debería presentar tal decoloración por un simple lavado.

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.

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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí