



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 848/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia por videoconferencia, acompañada del Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: MediaMarkt Saturn, S.A., con NIF XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje fechada el 15 de noviembre de 2024, la reclamante expone los hechos que seguidamente se reproducen:

Compré una lavadora Bosch (WGG254Z1ES, 10 Kg, 1400 rpm, 14 programas) el pasado 8 de octubre por la tienda online de MediaMarkt. El día 16 de octubre 2024 el transportista la trae a mi domicilio. Mi sorpresa fue que al retirar el envoltorio se ve claramente un golpe en la tapa superior de la lavadora, presentando la tapa unas rajaduras. Además el compartimiento del jabón y el frente superior derecho de la lavadora están totalmente descuadrados.

Evidentemente esta lavadora recibió un buen golpe en algún momento antes de llegar a mi casa. El mismo día 16 de octubre, cuando recibí la lavadora, una vez descubierta esta falla enseguida hice la reclamación a MediaMrkt tanto por vía email como por teléfono, sin recibir durante semanas ningún tipo de respuesta por parte de la empresa.

Finalmente se ha entregaron la lavadora un mes más tarde (8 de noviembre de 2024) y después de infinidad de llamadas diarias y reclamaciones por redes sociales. A partir de la gestión de Confianza Online recibo el siguiente mensaje, como medida compensatoria por parte de Media Markt:

Lunes, 11 nov, 20:16

Le informamos que tras sus manifestaciones desde la empresa reclamada nos han comunicado que le envían el siguiente código de promoción de 29€ y un segundo código de promoción para que puedas descontar el 10% adicional, ambos válidos hasta el 11/11/2025. Éstos descuentos son de un solo uso aplicables a productos vendidos exclusivamente por MediaMarkt, y no es necesario utilizarlos en el mismo pedido. Si desiste del proceso de compra, no podrán volver a activar el código por encontrarse fuera de promoción. Código 29€: 9CA4ZL9QAU - Código 10%: K4FQJ48V9C.



Creo que ofrecer un incentivo para continuar comprando en su tienda online no es una forma adecuada de compensar el incidente ocurrido. Si revisan el historial de llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente de MediaMkt, podrán constatar la cantidad de tiempo que tanto mi marido como yo hemos invertido para intentar solucionar este problema. Esto sin contar el gasto adicional que hemos tenido que asumir para lavar la ropa de nuestra familia de cinco miembros en lavanderías automáticas de pago durante el mes en que se prolongó esta situación.

Si bien entiendo que en las compras online pueden surgir inconvenientes con el transporte, lo que resulta inaceptable es que la empresa no ofreciera ninguna respuesta a nuestros reclamos, más allá de acuses automáticos de recibo de nuestras llamadas. No hubo en ningún momento un reconocimiento de lo sucedido ni se planteó una solución hasta que, tras mucha insistencia de nuestra parte, finalmente logramos resolver el problema. Además, los operadores de atención al cliente reiteraron en varias ocasiones que MediaMkt se pondría en contacto con nosotros en un plazo de 24-48 horas, cosa que jamás sucedió, pese a la gran cantidad de veces que tratamos de comunicarnos. Por último, casi parece una broma de mal gusto que MediaMkt ofrezca como compensación un descuento para que sigamos comprando productos en su tienda. Además, en el improbable caso de que esto hubiera sido de mi interés, el bono enviado era válido solo por unas pocas horas, ya que fue emitido a las 20:16h y vencía esa misma noche.

Respecto a las alegaciones de la empresa de que la demora fue por la Dana, paso a explicar que eso es totalmente falso y que por tanto no tienen lugar:

8 de octubre : Se efectuó la compra

16 de octubre: El bulto llegó a mi domicilio dañado con golpes. Ese día hago la reclamación telefónica (tengo los emails que lo comprueban)

Por tanto desde el 16 de octubre que se pidió la recogida de la lavadora dañada y el cambio por una nueva.

El 28 de octubre MediaMkt hizo la petición a la empresa de transporte para recoger la lavadora dañada.

29 de octubre: un transportista retira finalmente de mi domicilio la lavadora dañada.

Los días posteriores se sigue insistiendo en que nos envíen una lavadora nueva.

8 de noviembre: conseguimos por fin la entrega de la lavadora nueva.

La demora que hablan no se trata de la entrega de la lavadora ya que el 28 de octubre ni había pasado la Dana y a mi me la entregan 10 días más tarde.



PRETENSIONES

La reclamante consigna la siguiente pretensión en su solicitud de arbitraje:

Por todo lo anterior, mantengo la solicitud de una compensación económica de 200€ en relación con el tiempo y dinero invertidos en resolver esta situación, que ha implicado gastos adicionales y molestias que considero innecesarias.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante, se aprecia que las deficiencias que presentaba la lavadora entregada día 16 de octubre de 2024 justificaban su devolución o sustitución.

A modo de compensación por el tiempo transcurrido entre la retirada del electrodoméstico y la entrega de una nueva lavadora, la compañía remitió a la Sra. XXXXX un código promocional de 29,00€ y un segundo código con un descuento de un 10% adicional, incentivo que la reclamante considera inadecuado, a tenor de la actuación de la empresa.

Sin perjuicio de que la compensación ofrecida por la compañía se hubiera considerado insatisfactoria, a modo de mera aclaración, cabe señalar que los códigos de promoción remitidos no tendrían una validez de varias horas -tal y como interpreta la reclamante- sino que se extenderían hasta el próximo 11 de noviembre de 2025, de conformidad con lo reflejado en el acta de mediación que consta en el expediente.

Como contrapartida a la compensación ofrecida por la empresa, la Sra. XXXXX solicita una indemnización por valor de 200,00€.

En lo concerniente a las solicitudes de indemnización formuladas en el marco de un procedimiento contradictorio como el arbitral, cabe señalar que las mismas deben estar orientadas a la reparación de unos daños efectivamente sufridos, a partir de la prueba de la existencia de los mismos.

Asimismo, es responsabilidad de la parte reclamante razonar y justificar que ha sufrido un daño o un menoscabo patrimonial concreto como consecuencia de la intervención directa de la empresa.

Por tanto, lo que debe pretender la solicitud de indemnización es restablecer o paliar la situación existente en el momento del daño.

En este sentido, la reclamante alude en su solicitud de arbitraje al hecho de haber tenido que asumir un gasto adicional por el lavado de la ropa de la familia en lavanderías automáticas durante un mes. Sin embargo, no aporta documento alguno (facturas, por ejemplo) que permita examinar y calcular los eventuales gastos en los que haya podido incurrir como consecuencia de los hechos que plantea.



En cuanto a la valoración de un posible daño moral, también recae sobre la parte reclamante aportar elementos argumentales que apoyen su cuantificación. En este supuesto, se solicita un importe de 200€ sin motivar suficientemente por qué las molestias a las que alude deben ser valoradas por este importe concreto y no en cualquier otro.

De conformidad con todo lo anterior, no se descarta el padecimiento de incomodidades por la demora en la retirada y posterior sustitución de la lavadora, ni que la falta de atención por parte de la empresa hubiera podido generado malestar e inquietud sobre la reclamante.

No obstante, el pronunciamiento en el presente laudo debe ceñirse a la pretensión formulada, por lo que, considerando que no ha quedado justificado el importe de indemnización que se reclama, debe DESESTIMARSE la pretensión.

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 artículo 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 artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós