



LAUDO ARBITRAL

Expediente: 15/2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con NIE: XXXXXXXXX.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Analizar las pretensiones del reclamante en relación a las incidencias acaecidas después de la adquisición de una cafetera.

Pretensiones:

Que sea rescindido el contrato, pueda devolver la cafetera y que le sea devuelta la cantidad abonada

HECHOS:

- 1- La reclamante adquirió una Cafetera De Longhi Ecam 33 TB Magnifica Smart, pedido nº 217556XXX, en fecha 30 de abril de 2024, por un importe de 329 euros y fecha de entrega y pago 02 de mayo del 2024.
- 2- Según el escrito recibido de la la Secretaría Técnica de CONFIANZA ONLINE, con fecha 29/11/2024, recibió la reclamación de Doña XXXXX, transmitiendo su malestar por las incidencias relativas al ejercicio de garantía sobre un artículo adquirido a través del portal cuya titularidad es de Media Markt Saturn, S.A.U., empresa adherida a Confianza Online. Según alega la demandante, tras la sustitución del producto defectuoso inicialmente recibido, se percató que el nuevo tenía más desperfectos aún que el que había recibido inicialmente, provocando grandes molestias, por lo que contactó con la empresa reclamada sin recibir una respuesta satisfactoria. No conforme, solicitó la resolución del contrato.
- 3- Así las cosas, la persona reclamante considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del art 19 (Garantía de bienes) del Código de Conducta de Confianza Online. Media Markt Saturn, S.A.U., es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, la misma ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código de Conducta para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral

- de Consumo de las Islas Baleares de las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.
- 4- La reclamante indica que, substituida la primera máquina, por defectos. La siguiente segunda máquina de café le causa considerables molestias e inconvenientes. El café no sólo llega al recipiente colector, sino también al lado de éste, que ya ha dejado manchas visibles en su interior. Peor aún: constantemente se acumula agua debajo del recipiente extraíble, lo que no sólo daña la mesa (¡manchas visibles de agua de café!), sino que también supone un problema de higiene. Además, el dispositivo se apaga constantemente, lo que provoca que se bombee agua innecesaria a través de la máquina cada vez que se reinicia. Por tanto, el consumo de agua es enorme y completamente insostenible.
 - 5- El reclamante indica que tuvo el modelo anterior durante más de 20 años, lo que le había dado suficiente experiencia sobre su funcionamiento, repuestos y mecanismos. Después de todos los problemas graves que ha tenido con esta máquina y la decepción que le ha causado, no ve ninguna razón para seguir conservándola. Las constantes manchas de agua y café, que no solo han dañado el recipiente, sino incluso la mesa, han destruido por completo la confianza en el producto. Solo por la limpieza, la reparación cobra 54,53€, sin que le garanticen una solución al problema. Además, los inconvenientes, el esfuerzo adicional y los costos asociados son excesivos. El demandante indica que en lugar de reparaciones con más gastos, exige una solución clara y justa: la cancelación de la compra. No está dispuesto a seguir aceptando un dispositivo defectuoso ni a esperar que las reparaciones solucionen la situación de manera satisfactoria.
 - 6- El Servicio técnico, una vez revisada la reclamación de la demandante y decepcionada la cafetera, respondieron el 27/11/24, que el producto no cumplía con las condiciones del fabricante y se generó un presupuesto para descalcificación del aparato ya que este es un servicio excluido de la garantía. Indican que en este tipo de máquinas la descalcificación debe ser realizada periódicamente en los plazos establecidos que indica la marca para evitar este tipo de averías.
 - 7- Según la demandada, el cliente no dio respuesta al presupuesto, por lo que, en el plazo preestablecido, fue retornada la cafetera a sus instalaciones, la cual llegó el 07/01 y fue enviada al cliente el 23/01.
 - 8- El presupuesto elaborado por el servicio técnico para la descalcificación tiene fecha de 23/11/25 y por un montante de 54,53 euros IVA incluido. También adjunta foto de piloto de aviso.
 - 9- No hacen referencia a ninguna otra comprobación, que no fuera más allá, de visualizar el piloto de aviso de descalcificación.

- 10- Estas cafeteras necesitan mantenimiento, según se puede consultar en diversas webs, un mantenimiento diario y semanal. Cada 2 o 3 usos es necesario vaciar y limpiar las bandejas de residuos de café y agua. Además, es recomendable limpiarlas con agua y detergente. Se debería limpiar estas bandejas cada vez se prepare el último café del día, para encontrar la máquina en perfecto estado siempre. Cada semana hay que vaciar y lavar el depósito de agua o cada vez que la cafetera vaya a quedar sin uso durante una semana. También se debe realizar una limpieza semanal del infusor: hay que sacar el infusor y limpiarlo cuidadosamente con una brocha para retirar el polvo de café acumulado.
- 11- También se indica que es necesaria la descalcificación de la cafetera Delonghi y el cambio de filtro de agua que se encuentra en el interior del depósito de agua, de forma periódica. Se ha de cambiar el filtro siempre después de hacer cada proceso de descalcificación y así siempre se mantendrá el circuito limpio. La cafetera Delonghi Magnífica tiene un sistema de aviso que, según la dureza del agua y la cantidad de cafés preparados, avisará cuando es necesaria la descalcificación. Avisan, que NUNCA se deba dejar pasar más de 6 meses entre cada proceso de descalcificación. Aproximadamente se debe descalcificar entre dos y tres meses.
- 12- Se consulta al demandante, a instancia de este arbitro, en qué fecha recibe la segunda máquina, cuando empezó a usarla, cuando empezó a tener problemas, y si recordaba cuando se había activado el piloto de aviso, antes de enviar la maquina y cuando fue eso. Si había realizado alguna descalcificación durante el tiempo que la había tenido.
- 13- Según la respuesta del demandante, enviada el 30 de abril del 2025, éste indica que recibió la segunda maquina el 03/06/2024.
- 14- A su vez, refiere que desde el principio, el funcionamiento de la nueva cafetera no fue satisfactorio. Dice que detectado este mal funcionamiento en su inicio intentó convencerse de que estaba siendo demasiado exigente, pero las manchas de café en la mesa eran cada vez más frecuentes y grandes, incluso en el interior de la máquina. Por otro lado, dice que notó que el agua se filtraba y salía por distintas partes de la máquina, tanto en la base como en el interior, lo cual provocaba constantemente charcos y una limpieza adicional tras cada uso. Además, el aparato se apagaba solo tras intervalos demasiado cortos, y cada vez que se encendía o apagaba, se enjuagaban todos los conductos, lo que generaba un consumo excesivo de agua. Esto a su vez provocaba la necesidad de descalcificación con más frecuencia, aunque no se habían preparado tantas tazas de café. Comenta que este aviso prematuro de descalcificación le molestó tanto que decidió ponerme de nuevo en contacto con MediaMarkt. y refiere que el 12/11/2024 se comunicó por teléfono y posteriormente por remitió por escrito una descripción detallada de todos los fallos.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por la parte reclamante, se debe ESTIMAR parcialmente la pretensión del reclamante.

De acuerdo a la normativa vigente, y al Código de Conducta de Confianza Online, al que esta adherido la empresa demanda, ésta no estaría obligada a la resolución del contrato, salvo que no pudiera proceder a la reparación o sustitución del equipo, al haber transcurrido el periodo para desistir.

Pero si que la empresa podría estar obligada, por estar en garantía y de acuerdo Código, a la puesta en conformidad, mediante reparación o sustitución de la Cafetera.

Aun siendo cierto que, al llegar al Servicio Técnico, estaba encendido el piloto que avisaba de la necesidad de descalcificar, ello no acredita un irresponsable después del encendido del aviso, ni que los problemas técnicos a que hace referencia el demandante se deban a la no realización de dicha descalcificado. Ya que no es lógico que una vez se encienda, deban aparecer problemas de forma inmediata. Además, se estaría lejos del tiempo límite máximo que indican de seis meses entre descalcificaciones. Ya que, si le entregaron la nueva cafetera a principios de junio del 24 y si ésta ya estaba en setiembre en el servicio técnico, no habrían transcurrido cuatro meses, desde que la puso en funcionamiento.

A su vez, no está acreditado que por parte del servicio técnico se hicieran comprobaciones, más allá de verificar que el piloto estaba encendido y con ello achacar los problemas al incumplimiento en el mantenimiento.

Por su parte, el demandante, según indica, conocía por disponer de otra maquina previa, de las necesidades de mantenimiento y el cumplimiento de estas.

Por todo lo anterior, este árbitro entiende que una vez que el demandante haya realizado la descalcificación y cambio de filtro, según las especificaciones, y comprobado por éste, que continua el mal funcionamiento, la empresa estaría obligada a proceder a la reparación o sustitución del equipo, o en su defecto, la resolución del contrato previa devolución de la cafetera.

Notifíquese a las partes el presente 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.

Palma, a 31 de mayo de 2025

EL ÁRBITRO

Rafael Palmer Juaneda.