



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 79/2025

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Conforama España, S.A., con NIF A7910XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 18 de febrero de 2025, el reclamante manifiesta que compró un canapé y un colchón. Ocho meses después, se empezaron a deteriorar y se pusieron de color negro.

Día 7 de octubre de 2024 reclamó a la empresa. Los productos tienen una garantía de tres años, pero no se los quisieron cambiar.

PRETENSIONES

Que se le entregue un colchón y un canapé nuevo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

1. Mediante escrito de 13 de marzo de 2025, la empresa manifiesta, en síntesis, que el reclamante trasladó una incidencia por humedad en el producto.

Que la aparición de humedad en un colchón no es por defecto de fabricación, sino de uso.

Que no puede satisfacer la pretensión del reclamante.

2. En escrito de 27 de marzo de 2025, la compañía manifiesta que día 16 de noviembre de 2023 el reclamante recibió un canapé con colchón en perfectas condiciones. El 8 de octubre del 2024 recibieron una incidencia por medio de la cual el cliente indicó que tenía una mancha de color negro en el colchón y en la tapa del canapé. Se efectuó una revisión en el domicilio y se tomaron fotografías para enviar al proveedor, que contestó que no entraba en garantía ya que era un problema de aireación en la habitación (humedad o condensación).

Adjunta fotografías y correo del proveedor.



LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

De acuerdo con la factura aportada y de conformidad con lo expuesto por ambas partes, la compra y la entrega del canapé y del colchón se efectuó en noviembre de 2023 y, a principios de octubre de 2024, el reclamante comunicó a la empresa las incidencias que afectaban a ambas piezas.

Respecto de las manchas que presentan el canapé y el colchón, la empresa rechaza la pretensión del reclamante basándose en un correo electrónico del proveedor, que se limita a expresar que estas se deben a la humedad por falta de aireación en la habitación, por lo que no quedarían cubiertas por la garantía.

Por su parte, el reclamante manifiesta durante la audiencia que su compañía aseguradora determinó que no había humedad en la habitación en la que se hallaban el canapé y el colchón. Pese a las versiones expuestas, ninguna de las dos partes aporta ningún peritaje, dictamen o informe técnico que avale sus argumentos, por lo que sus afirmaciones deben ser consideradas como meras declaraciones de parte, sin valor probatorio. A falta de aportación de elementos de prueba sólidos, examinadas las fotografías que constan en el expediente, se aprecia simetría en las áreas del canapé y del colchón afectadas. Asimismo, el color y la apariencia de las manchas permiten inferir que se originaron a causa de humedad -bien sea por condensación en el habitáculo o por humedecimiento de alguna de las dos piezas- y que la misma se transmitió entre ambos elementos por contacto. En este sentido, tanto lo expuesto en el párrafo anterior así como el tiempo transcurrido entre la compra de los productos y la aparición de las manchas en ambas piezas, conducen a descartar que los desperfectos sean consecuencia de una falta de conformidad del producto.

Por consiguiente, 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