



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 127/2025

PARTES

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

Reclamada: MediaMarkt Saturn, S.A.U., con NIF A8203XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con registro de entrada de 7 de marzo de 2025, el reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

Se adquirió una lavadora el 25-02-2025 que fue instalada por el comercio (previo pago adicional) en domicilio el 27-02-2025. El 28-02-2025 se notificó al comercio que la lavadora no centrifugaba correctamente (con un programa rápido para lavar un jersey, la lavadora no centrifugó ni durante el programa rápido ni con un programa posterior de centrifugado y drenaje). El comercio nos indicó que el lunes 03-03-2025 se personarían los instaladores para confirmar la correcta instalación, no vinieron. Tras reclamación telefónica a las 15:30 y a las 19:30 (aprox) se nos comunicó que vendrían el 05-03-2025. Día que vinieron y confirmaron que la instalación era correcta. Se reclamó al comercio el cambio de lavadora, a lo cual se negaron porque tenía que venir el técnico de la marca de la lavadora. El 06-03-2025 se personó en domicilio el técnico de la marca Beko y tras ajustar la elevación de la lavadora indicó que la lavadora no estaba defectuosa y que el funcionamiento era correcto. Especificó que este modelo si no detecta que la carga está equilibrada, no centrifuga. Nos puso un ejemplo de un caso similar en el que tuvo que parar la lavadora, retirar una prenda del tambor, para que el programa de la lavadora pudiera centrifugar correctamente. Esta funcionalidad no se nos comunicó en tienda al adquirir el producto y las instrucciones no indica que lavar una prenda suelta en programa rápido no centrifugue. De haber sabido que la lavadora no centrifuga si no se puede equilibrar, no hubiéramos adquirido este producto. Por ello, esa misma tarde fuimos a reclamar a Mediamarkt que se llevara la lavadora y nos devolvieran el dinero, a lo que se negaron. Solicitamos la devolución vía telefónica llamando al 900205000 donde se nos comunicó que si nos devolvían el dinero y que pasaban notificación a la tienda Mediamarkt de Ocimax Palma desde la que nos respondieron que al considerar el técnico que funciona correctamente, no podíamos solicitar la devolución del producto.



PRETENSIONES

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

La retirada del producto y que nos devuelvan el dinero.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 2 de mayo de 2025, la empresa alega, en síntesis, que no puede atender la reclamación, puesto que el servicio técnico oficial de la marca ha elaborado un informe técnico en el que se determina que la lavadora funciona correctamente.

Adjuntamos parte del servicio técnico oficial de la marca.

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:

1. Antes de abordar el fondo de la controversia, es necesario recordar que en el procedimiento arbitral, la resolución del expediente debe adoptarse no solamente en función de las manifestaciones de las partes sino, fundamentalmente, en base a las pruebas aportadas.

En otros términos: cuando las manifestaciones de las partes no se sustentan en la aportación de pruebas, quedan reducidas a meras declaraciones sin valor probatorio.

2. En relación con la controversia expuesta, manifiesta la parte reclamante que en el punto de venta no fueron advertidos respecto de las peculiaridades del funcionamiento de la lavadora en la fase de centrifugado.

Ante la imposibilidad de conocer cuál fue la información facilitada verbalmente por el establecimiento al respecto, cuáles fueron las preguntas formuladas por el reclamante en el momento de la compra, o si el reclamante se cercioró suficientemente de conocer cuáles eran las características del artículo antes de su adquisición, cobra relevancia el examen de las pruebas documentales.

En este sentido, la parte reclamante indica que las instrucciones de la lavadora no hacen ninguna referencia a las particularidades del centrifugado. No obstante, no aporta copia de dichas instrucciones, por lo que no es posible su análisis.

Resultando que no consta en el expediente ningún documento que permita verificar que la información acerca del funcionamiento del electrodoméstico sea incorrecta o induzca al equívoco, es necesario hacer referencia al parte emitido día 6 de marzo de 2025 por un técnico de Cobrelec Instalaciones y Reparaciones, S.L., que interviene en calidad de servicio técnico del fabricante.



En dicho parte, el técnico describe como motivo de la visita "Hace mucho ruido". Como trabajo realizado, indica que verifica el funcionamiento correcto y consigna "Test de lavado/centrifugado OK". Seguidamente, hace constar que "Se informa al cliente de la recomendación de las cargas de ropa para un acabado correcto".

3. De acuerdo con el artículo 117 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU), el empresario responderá de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, pudiendo el consumidor exigir la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato.

No obstante, de acuerdo con lo descrito en el punto anterior, el servicio técnico del fabricante no detectó ninguna disconformidad en el producto.

En vista de todo lo expuesto, resultando que no es posible verificar que la información facilitada por el vendedor o por el fabricante no se adecúe a las características de la lavadora, y considerando que el servicio técnico no apreció ninguna falta de conformidad en el momento de revisar producto, debe desestimarse la pretensión del Sr. XXXXX.

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