



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 37/2025**

En Palma de Mallorca, a día 10 de abril de 2025, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

**PRESIDENTE:** D. Joan Calafat Rullán  
**VOCALES:** D. Juan Carlos Lluch Cerdá  
D. Alfonso Rodríguez Sánchez

**RECLAMANTE:** Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que no comparece en la audiencia celebrada en sede Arbitral, de manera presencial sino que lo hace a través de un escrito de reclamación presentado ante la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears.

**RECLAMADA:** Conforama España, S.A. con CIF A-79103XXX, que habiendo sido citada no comparece a este trámite de manera presencial, sino que lo hace a través de un escrito de alegaciones de fecha 11 de febrero de 2025.

Se inicia la Audiencia, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales de la parte reclamante, que aunque no va a intervenir son precisos a la hora de poder realizar la redacción del presente Laudo. También se identifica con los datos fiscales y la denominación a la empresa reclamada y se leen las alegaciones realizadas por la misma a las reclamaciones planteadas por la parte reclamante.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación del Sr. XXXXX y cada uno de los árbitros, que decidirán sobre la misma, realizan las declaraciones que creen oportunas y que tendrán una relevancia en la resolución dictada. Posteriormente, se da lectura a las alegaciones planteadas por la empresa reclamada, realizando cada uno de los árbitros, que forman parte del Colegio arbitral sus comentarios y apreciaciones sobre las alegaciones presentadas.

A continuación los miembros del Colegio Arbitral deliberan sobre la resolución de la reclamación y las posibles soluciones que se pueden dar en este caso en concreto, tras lo cual por unanimidad, se pronuncia emitiendo el siguiente,



**LAUDO:**

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas ambas partes, el Colegio Arbitral, por unanimidad, dicta laudo ESTIMANDO las pretensiones de la parte reclamante, en el sentido siguiente:

Este Colegio arbitral una vez verificadas las pruebas documentales y graficas enviadas a esta Junta Arbitral por la parte reclamante, y leídas las alegaciones realizadas por la parte reclamada, resuelve afirmar que los desperfectos alegados y descritos, que presenta el sofa modelo KLEE desenfundable de 3 plazas XL con Chaise longue deslizante, en color beige, son defectos que al estar en garantía y al dar la orden el fabricante de cambiar ese sofá por otro nuevo, la solución en aquellos momentos pasaba por el cambio del sofá defectuoso por otro nuevo, pero ahora en estos momentos después de haber pasado varios meses sin tener ninguna respuesta razonable de la empresa reclamada y agotar la paciencia del reclamante lo que le ha llevado a interponer esta reclamación y acabar en arbitraje esa reclamación, el Colegio arbitral emite este Laudo estimando las pretensiones de la parte reclamante ya que estas están mas que justificadas y por tanto la empresa reclamada deberá, en el plazo de 15 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto:

1. - En primer lugar realizar un abono por la cantidad de 1.080,44 euros, que se corresponde con la cantidad pagada por el Sr. XXXXX en la tarjeta bancaria que fue utilizada en su momento para pagar el artículo en cuestión.
2. - En segundo lugar en el mismo plazo de tiempo la empresa reclamada deberá retirar del domicilio del reclamante el sofá objeto de esta reclamación sin coste alguno para el reclamante.
3. - Además este Colegio Arbitral resuelve que los daños morales que el reclamante y su familia han tenido que soportar durante todos estos meses de incertidumbre con la compra de un sofá que claramente era defectuoso de fábrica, hecho que hay que recordar, fue admitido por el fabricante que ordenó un cambio sin coste alguno de ese sofá por otro nuevo, y que supuso una espera de muchos días con un artículo que se encontraba medio desmontado y que dificultaba de manera extraordinaria su utilización por parte del Sr. XXXXX y familia, y sobre todo la imposibilidad de solucionar el conflicto de una manera fácil y eficiente, situación que derivó en un estado de incertidumbre, sufrimiento psíquico, impotencia, zozobra, ansiedad y angustia, todas ellas situaciones, que según el Tribunal Supremo en numerosas sentencias indica, que deben considerarse, dichos estados, como



susceptibles de provocar daños morales, cualesquiera que sean los derechos o bienes sobre los que directamente recaiga la acción dañosa.

4. - Por todo ello la empresa reclamada deberá además indemnizar por estos daños morales al reclamante, con la cantidad de 500 euros, teniendo en cuenta que durante todo este tiempo, no pudo utilizar el sofá adquirido, y el tiempo empleado en realizar todas las gestiones con la intención de llegar a una solución amistosa, que dicho sea de paso, cada vez se dilataba más en el tiempo y que supuso una pérdida de tiempo y energía ya que los numerosos viajes al establecimiento reclamado, intentando solucionar el tema, encontrando únicamente dificultades insalvables, que han hecho imposible la resolución de esta reclamación de manera amigable. Dicha indemnización deberá ser abonada por la empresa reclamada, a través de una transferencia en la cuenta bancaria ligada a la tarjeta de crédito/débito con la que el Sr. XXXXX realizó el pago del Sofá.

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 los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES