



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 751/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX, que comparece en la audiencia, a través de una videollamada, en la audiencia celebrada en la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears el día 26 de febrero de 2026 a las 9'30horas.

Reclamada: Media Mark Saturn, S.A.U., con CIF A-82003XXXX, que comparece a la audiencia de manera presencial, a través de una video conferencia de su representante legal el Sr. XXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El televisor marca Samsung Mod. TU43CU7175UXXC adquirido en la comercial reclamada, estando todavía el producto en garantía, presenta una avería que impide su correcto funcionamiento. Acude a la tienda hasta en dos ocasiones presentando la misma avería por lo que después de reclamar un nuevo televisor al presentar el reclamado un supuesto defecto de fábrica, y ante la negativa de la reclamada en aceptar las condiciones solicitadas por la parte reclamante, la Reclamante interpone reclamación en las oficinas de consumo.

PRETENSIONES:

Que la compañía reclamada le cambie dicho televisor por otro nuevo y sin ningún desperfecto, o bien que le devuelvan el importe integro que pago por dicho televisor.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes, este arbitro, en equidad, resuelve dictar Laudo CONCILIATORIO ya que las dos partes en el tramite de audiencia aceptan conciliar la solución que a continuación se indica:



1.- Una vez revisada la documentación aportada por las dos partes en conflicto, y escuchas a las partes en el tramite de audiencia, después de los ofrecimientos realizados por el representante de la empresa reclamada, la parte reclamante decide aceptar estas condiciones pactadas y por tanto conciliar la reclamación.

2.- Las condiciones pactadas y que deberán ser cumplidas por ambas partes son las siguientes, la parte reclamada se compromete a entregar el televisor reparado y en el momento previo a la entrega del mismo realizar "in situ" una prueba para garantizar el correcto funcionamiento del mismo, en presencia de la parte reclamante.

3.- La parte reclamante deberá acordar una cita con la parte reclamada para acudir a la tienda a recoger el televisor averiado y comprobar el correcto funcionamiento del mismo, antes de retirar sin ningún coste adicional el televisor reparado.

4.- El plazo para el cumplimiento del presente laudo será de 15 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto, plazo en el que las dos partes se encontraran para dar cumplimiento al presente Laudo y así de esta manera certificar la conciliación aceptada en el tramite de audiencia en presencia del arbitro abajo firmante. Este arbitro en equidad resuelve que la empresa reclamada deberá asumir y por tanto cambiar el televisor que presentaba ese defecto de fabrica antes de su manipulación, ya que queda probado que el reclamante unicamente desembaló el televisor y lo puso en marcha y desde un primer momento ya presentó los desperfectos alegados.

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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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

Palma, a 27 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán