



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 779/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX 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 10'00horas.

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

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 2 de febrero de 2023 la reclamante realiza en la comercial reclamada una compra de una cafetera Delonghi, que al poco tiempo tuvo que llevar a la tienda ya que no funcionaba correctamente, ya que hacia los cafés aguados siempre según la versión de la reclamante. Después de llevar la maquina en varias ocasiones para su reparación le indican que el seguro contratado solo cubre en caso de rotura y como que las reparaciones realizadas eran averías le dicen que tiene que hacerse cargo la comercial reclamada, cosa que no asume la empresa Mediamark y por todo ello presenta la reclamación.

PRETENSIONES:

Que la compañía reclamada le devuelva el dinero o se cambie la cafetera por otra de la misma marca y modelo u otra que tenga las mismas características técnicas y tecnológicas que la que tenía.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes, este arbitro, en equidad, resuelve dictar Laudo ESTIMANDO las pretensiones de la reclamante por los motivos siguientes:



1.- Una vez revisada la documentación aportada como prueba por las dos partes en conflicto, y oídas las dos partes en el tramite de audiencia, este arbitro resuelve estimar las pretensiones de la parte reclamante ya que al estar la cafetera en periodo de garantía y al haber sido revisada por el servicio técnico, en varias ocasiones, sin solucionar el problema, y por tanto la empresa reclamada deberá cambiar la maquina que tiene en su poder la reclamante y que esta rota o averiada por otra de la misma marca y modelo. Cabe destacar que no es relevante en este caso que la empresa reclamada haya aclarado que la cafetera no era de exposición, ya que se entiende que aunque hubiese sido de exposición debería estar en perfectas condiciones para su uso, a no ser que algún defecto estético, irrelevante para su normal funcionamiento, hubiese provocado una rebaja en su precio, supuesto que no es el que nos ocupa, ya que el precio pagado fue el de una cafetera nueva.

2.- En el caso de que a día de hoy no existiera en stock dicha cafetera, esta deberá ser sustituida por otra aunque de otra marca que tenga las mismas características técnicas y tecnológicas que la adquirida y en su defecto de categoría superior.

3.- El plazo que tiene la comercial reclamada para realizar el cambio sera de 15 días a contar desde que la reclamante haya devuelto la cafetera objeto de reclamación a la tienda en cuestión.

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 27 de febrero de 2026

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán