



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 559/2024

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Conforama España, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cambiar butaca

PRETENSIONES:

1. *“Cambiar la butaca.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

La empresa presenta escrito de alegaciones en el que indica que, comunicada una presunta incidencia por deficiencias en el enfriado, CONFORAMA ESPAÑA S.A. procedió a enviar la información al proveedor que determina que la incidencia tiene origen en el uso inadecuado del producto y, en consecuencia, no puede satisfacer la pretensión de la reclamante. Además, aporta un vídeo en el que se observa la rotura de un mecanismo metálico de la butaca en cuestión.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas presentadas, este árbitro ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones.



La mercantil reclamada se ha limitado a manifestar que se realizó visita de calidad del producto en el domicilio por parte de técnico especialista y el proveedor determinó que la incidencia tiene su origen en el uso inadecuado del producto. Al respecto, no consta que la empresa haya aportado informe técnico o pericial alguno que acredite la mencionada afirmación, por lo que más allá de que en el vídeo aportado se observe la rotura de una de las piezas metálicas, no puede considerarse acreditado suficientemente que la mencionada rotura se deba a un mal uso y no a un defecto del producto en cuestión, pues tampoco existen indicios razonables de que se haya realizado un uso inadecuado del mismo.

Así pues, procede la aplicación del régimen legal de garantía previsto en la normativa vigente.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias dispone, en su artículo 121 que salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando el bien se suministró, excepto para los bienes en que esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

En este sentido, al encontrarse el producto objeto de controversia, dentro de este plazo de dos años, y al entender que no existe prueba en contrario, debe presumirse que la rotura se trata de un defecto inherente al bien.

Asimismo, artículo 118.1 establece: *“si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.”*

Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, la empresa reclamada deberá sustituir el producto objeto de controversia por otro de iguales características en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral. Si en el plazo mencionado no se hubiera sustituido el mismo, la mercantil deberá reintegrar el importe íntegro abonado por éste. El pago de esta cantidad deberá llevarse a cabo en el plazo de quince días desde la finalización del primer plazo, mediante ingreso en el número de cuenta bancaria que la reclamante facilite.



Notifíquese a las partes este 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.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí