LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 237/2026

En Palma de Mallorca, a día 16 de julio de 2026, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán
VOCALES: D. Francisco Martorell Esteban (CAEB)
Dña. Marina Mullor Morata (ASUFIN)

RECLAMANTE: D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX, que comparece presencialmente a través de video conferencia, en la audiencia celebrada a las 9'00 horas, en la sede de la Junta Arbitral de Consum.

RECLAMADA: Media Mark Saturn, S.A.U. con CIF A-8203XXXX, que comparece a la audiencia arbitral celebrada, a través de un escrito de alegaciones fechado en El Pat de Llobregat el día 20 de febrero de 2026.

Se inicia la Audiencia arbitral, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales, de la parte reclamante, así como a dar lectura del escrito de alegaciones de la parte reclamada.

A continuación se procede a tomar declaración a la parte reclamante, que expresa al inicio de la misma, su intención de reiterar los motivos de su reclamación y de las pretensiones, que en su escrito de reclamación se relacionan. Los vocales del Colegio arbitral intervienen, preguntando sobre cuestiones inherentes a la reclamación presentada, que la parte reclamante contesta, a cada una de la cuestiones planteadas, reiterando los argumentos esgrimidos. En la audiencia el reclamante también confirma y se reafirma en las pretensiones inherentes a su reclamación, solicitando la sustitución del electrodoméstico dañado, por otro de la misma marca y modelo, nuevo de fábrica y en perfecto estado. En el caso de no disponer en stock, la devolución integra del importe pagado, mediante la misma forma de pago con la que se efectuó la compra. Llegados a este punto, el Colegio arbitral decide dar por finalizada la audiencia, tras lo cual, por unanimidad y en equidad, después de debatir ciertos aspectos relevantes de esta audiencia, y de la prueba documental presentada, se pronunció emitiendo el siguiente,

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas ambas partes, el Colegio Arbitral, por unanimidad, y en equidad, dicta laudo ESTIMANDO, las pretensiones del reclamante**,** por los siguientes motivos:

1.- Con fecha 8 de enero de 2026, el Reclamante presentó una solicitud de arbitraje contra la empresa Media Markt Saturn, S.A.U. El motivo de la queja es la entrega de un frigorífico marca Bosch modelo KGN397ICT que presentaba un golpe estético visible en su carrocería en el momento de la recepción. El Reclamante solicita la sustitución del electrodoméstico defectuoso por uno del mismo modelo y marca en perfecto estado, sin coste alguno. La entidad reclamada se opone a la sustitución. Argumenta que el consumidor comunicó el daño estético fuera del plazo de 48 horas establecido en sus condiciones generales de venta para incidencias de transporte, eximiéndose de responsabilidad.

2.- Este Órgano Arbitral es competente para conocer del asunto de acuerdo con la adhesión de la reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.
El artículo 117 de la LGDCU, establece el principio de conformidad de los bienes, dictando que el empresario responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. Un golpe estético visible constituye un defecto de origen que rompe dicha conformidad contractual. Según el artículo 121 de la LGDCU, el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega. Además, este artículo determina que cualquier falta de conformidad que se manifieste en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existía cuando el bien se entregó (presunción a favor del consumidor).
El artículo 120 de la LGDCU, otorga al consumidor el derecho a exigir la subsanación de la falta de conformidad, dándole la potestad de optar entre la reparación o la sustitución del bien. Al tratarse de un daño estético estructural en una nevera nueva, la sustitución resulta la medida más idónea y proporcionada. La política comercial de Media Markt que impone un límite de 48 horas para reclamar menoscabos estéticos vulnera directamente los plazos legales imperativos de los artículos 120 y 121 de la LGDCU. Al restar derechos reconocidos por ley al consumidor, dicha cláusula limitativa es nula de pleno derecho.
3.- En atención a los antecedentes y fundamentos expuestos, este Órgano Arbitral de Consumo resuelve estimar íntegramente la reclamación formulada por el reclamante en contra de la empresa reclamada. Declara nula la limitación de 48 horas alegada por la empresa reclamada, por resultar contraria a los derechos del consumidor, concretamente a los artículos mencionados anteriormente, de la LGDCU.
4.- Estimar que la empresa reclamada deberá proceder, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la notificación de este laudo, a retirar la nevera defectuosa del domicilio del reclamante sin coste alguno para este, y entregar e instalar una nueva nevera nueva de la misma marca y modelo (o superior de mutuo acuerdo) en perfecto estado estético y de funcionamiento.

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-

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 dela 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

JUNTA ARBITRAL
C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 177979-