LAUDE ARBITRAL

Expedient núm. 603/2025

PARTS

Reclamant: Sr. XXXXXXXXXX amb DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ:

El reclamant indica que, estant en una altra estada del seu domicili, sent un soroll molt fort, com si alguna cosa estigués bullint. En acostar-se veu que surt fum del mòbil i que havia explotat. El vidre de la pantalla estava cruixit.

En acudir a la botiga s'envia al servei tècnic i se li indica que se'n donaria un de nou en estar en garantia. El 12 de juny del 2025 rep un correu dient que la culpa és seva en donar-li un cop segons al·lega el servei tècnic.

Per part seva, la mercantil sosté que la garantia no és una assegurança a tot risc, ja que queden exclosos danys derivats d'accions com mal ús, accidents, etc.

Afegeix que, davant de la manifestació subjectiva del reclamant, que al·lega una explosió espontània, aporta una prova tècnica, objectiva i documentada que es manifesta en el dictamen del servei tècnic oficial del fabricant, segons el qual conclou que el vidre presenta un dany per impacte físic i que no han trobat indicis de combustió interna, fuga tèrmica o defecte de la bateria.

PRETENSIONS :

Única: un mòbil nou o la devolució dels diners.

LAUDE

D'acord amb la documentació obrant a l'expedient i amb les al·legacions aportades per les parts aquest àrbitre decideix dictar LAUDE PARCIALMENT ESTIMATORI de les pretensions de la part reclamant en base a les apreciacions següents:

Com es pot apreciar en el relat fàctic, les versions ofertes per les parts són força diferents però compatibles i versemblants en atenció als desperfectes que presenta l'aparell. Els danys consisteixen en la fractura del vidre de la pantalla i el de part de la zona posterior propera a la càmera. Per tant, es pot deure tant a una petita explosió com a una caiguda.

Com expressa la mercantil, un dels elements probatoris és l'informe del servei tècnic del fabricant. Ara bé, aquest document es limita a indicar que el dispositiu presenta danys físics ocasionats per un cop o un ús inadequat però sense oferir més informació. Per tant, aquest àrbitre considera que no desvirtua allò al·legat pel reclamant. Ara bé, aquest tampoc no acredita fefaentment el que ha passat, degut, en part a la naturalesa del succés.

Així, doncs, és oportú establir una mena de responsabilitat compartida, encara que el dany no sembli haver estat resultat de l'acció directa de cap de les parts. Segons la factura, el 17 d'abril del 2023 el reclamant abona 179,00€ i l'avaria té lloc aproximadament dos anys després. Per tant, cal tenir en compte que el dispositiu ha perdut una part del valor. Si es redueix en una mitjana del 25% a l'any, el valor en el moment de l'avaria seria d'aproximadament la meitat, és a dir, 89,50€. En conseqüència, tenint en compte els fets esdevinguts, aquest àrbitre considera procedent que al reclamant se li tornin 60,00€.

Per tant, aquest àrbitre resol en equitat el següent:

L'empresa haurà d'abonar al reclamant 60,00€. Per fer-ho, el reclamant haurà d'acudir a la botiga on va comprar el mòbil per rebre l'import, ja sigui mitjançant devolució en targeta o en efectiu. Es recomana que vagi amb una còpia d'aquest laude per facilitar-ne les gestions.

Notifiqui's a les parts aquest laude, fent-los saber que té caràcter vinculant i executiu des del dia de la notificació. Contra aquest, cal interposar acció d'anul·lació, davant la Sala Civil i Penal del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que preveu l'art. 40 i següents de la Llei d'arbitratge 60/2003, de 23 de desembre, dins dels dos mesos següents a la seva notificació o, si s'ha sol·licitat correcció, aclariment o complement del laude, aquest termini es comptarà des de la notificació de la resolució de la sol·licitud esmentada, o des de l'expiració del termini per adoptar-la.

Les parts també poden sol·licitar dins dels deu dies següents a la notificació del laude, la correcció, l'aclariment, el complement o la rectificació a què es refereix l'art. 39 de la Llei d'Arbitratge.

I, perquè consti, signa aquest laude l'àrbitre en el lloc i la data assenyalats.

Palma, 7 de juliol de 2026

L'ÀRBITRE

Rubén Rodríguez Domínguez