



## LAUDO ARBITRAL

### Expte. nº 196/2023

En Palma, el día 27 de junio de 2023, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

**PRESIDENTE:** Don Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

#### **VOCALES:**

Don Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Juan Carlos Lluch Cerdà, propuesto por las organizaciones empresariales.

#### **PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Univ Feyma, SL (Universidad San Ildefonso).

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La reclamante indica que su hija se alojó durante el curso 2021-2022 en la residencia de estudiantes de la reclamada. El 14 de julio de 2022 se le informa de que se le descontarán 300€ de la fianza, por la que se le tenían que devolver 900€ debido a una mancha de sangre en el colchón.

Está en desacuerdo con esto debido a que la mancha no se había producido por un acto vandálico sino que fue involuntario. Además, la residencia le indica que no tenía puesto el protector de colchón, lo cual es falso, ya que el protector no ajustaba bien. Continúa diciendo que ha intentado contactar en múltiples ocasiones con la empresa sin obtener respuesta. Tampoco ha recibido factura del colchón ni pruebas de que era necesario el cambio. La empresa alega que, según su funcionamiento, entre los enseres que tienen que aportar los residentes para su estancia se encuentra la ropa de cama, incluido un protector. Continúa diciendo que el protector no se encontraba puesto en la cama a la hora de dejar la residencia y que, según la hoja de reclamaciones, no es cierto que no estuviera puesto, sino que el protector no se ajustaba bien. Añade que, si el protector no se ajustaba bien, debía poner los medios para tener uno que hiciera correctamente su función.



## **PRETENSIONES:**

Única: que se nos restituyan los 300€ que se nos han descontado de la fianza de forma injustificada y sin adjuntar suficientes argumentos, pruebas ni facturas.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

## **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, procede determinar a quién correspondía aportar el protector. Según la empresa, el contrato obliga a los residentes pero en este caso fue la misma la que lo facilitó. Ahora bien, el personal de la residencia lo encontró en un cajón debido a que, según la reclamante, no se ajustaba bien. La mercantil aporta copia de la comunicación remitida a los residentes en la que informa de la obligatoriedad de aportar, entre otros objetos, un protector de colchón. En cuanto a quién debe hacerse cargo de la mancha, este colegio arbitral considera que se trata de una responsabilidad compartida. Por un lado, es cierto que la empresa no estaba obligada a aportarlo pero, de hacerlo, debía ser adecuado. Por otro lado, la reclamante, al advertir de que el ofrecido por la residencia no era adecuado, lo debería haber puesto en su conocimiento o haber adquirido uno.

En segundo lugar, es preciso analizar la cuantía de la fianza detraída por este concepto. La mercantil cobró un total de 1.000€ como depósito, deduciendo 100€ por costes de mantenimiento y 300€ por el colchón. Si bien eran 360€ en virtud del contrato según la residencia, se redujo a 300€ como gesto por el buen comportamiento de la reclamante durante su estancia. Ahora bien, la empresa no ha aportado copia del contrato ni factura que justifique la adquisición del nuevo colchón, que fija en 220€ aproximadamente. Este colegio arbitral considera desproporcionado el hecho de cobrar 300€ por un producto que cuesta, según la empresa, 220€, por lo que de esa primera cantidad deberá devolver 180€.

Por consiguiente, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá abonar a la reclamante 180€. Para ello dispondrá del plazo máximo de un mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM



Junta Arbitral  
de Consum  
de les Illes Balears

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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 junio de 2023

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespí

Juan Carlos Lluch Cerdà