



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 351/2024

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: SARTON CANARIAS, SA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante solicita una indemnización por el retraso de dos meses en la instalación de una cocina.

HECHOS

El Sr. XXXXX contrata el 4 de octubre de 2023 la compra de una cocina con Sarton Canarias, (en adelante IKEA), pactando al mismo tiempo el transporte a domicilio, encargado a Red Rapid Balear, SL, y con Swan Investments 3000 SL, el servicio de instalación.

El transporte se indica para el 23 de noviembre, momento en el que se hace la entrega, pero faltando varios elementos, que se traerían entre 24 y 25 de noviembre.

Al acudir el instalador el 27 de noviembre constata la falta de varias piezas sin que se pudiera completar la instalación. Ikea comunica posteriormente al cliente que la entrega de las piezas faltantes ser realizaría el 13 de diciembre.

Finalmente, la instalación se completó el 3 de febrero de 2024, según indica Ikea por falta de stock de una de las piezas.

MOTIVACIÓN

Según reza 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, en su artículo 128, "todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos (...) por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios"*.



En el presente litigio nos encontramos con la compra de unos bienes de primera necesidad, la instalación de una cocina, que se pacto para el 27 de noviembre, constando en las condiciones de contratación del instalador lo siguiente:

“...necesitamos que los electrodomésticos estén disponibles el día del montaje para poder realizar los cortes necesarios.”

El día de la instalación faltan piezas. Y se retrasa la entrega de estas por parte de Ikea al 13 de diciembre, pero no es hasta el 3 de febrero de 2024 cuando se completa la instalación, argumentando Ikea la falta de stock de una de las piezas.

Queda claro pues que el retraso de la instalación se debe a la falta de suministro en el tiempo acordado, por parte de Ikea, de todos los componentes adquiridos por el cliente.

Cabe resaltar que ni en el proceso de compra, ni posteriormente, se comunica al comprador que hubiera un problema de stock, o a qué se debía el retraso en la entrega de las mercancías faltantes. Es decir, surgen las siguientes irregularidades o negligencias en el proceso de venta:

1. Se realiza una compra sin verificar el stock disponible, o no se comunica al comprador que faltan piezas por llegar. Es decir, se actúa con negligencia en ambos supuestos.
2. Se realizar una entrega sin comprobar el inventario de piezas, o no se realiza correctamente, o se realiza la entrega conociendo la falta de piezas. Igualmente, una negligencia en todos los casos.
3. No se avisa al comprador de que hubiera falta de stock y de que podía provocar el retraso de la instalación, por lo que no se ofrecen alternativas o compensaciones a dicha incidencia. Es decir, no se presta un servicio de atención al cliente correcto durante la venta.
4. Transcurren dos meses y una semana desde que se pactara la primera instalación de la cocina, causando un perjuicio evidente al comprador por ser bienes de primera necesidad en una vivienda.



Todo lo anterior implica una responsabilidad por parte de la demandada, que justifica la compensación al comprador en base a 2 conceptos:

- Falta de bienes de primera necesidad que motivan una alteración importante en la vida diaria ordinaria de una familia, y que puede suponer además un sobre coste en la manutención de esta.
- Mala praxis y negligencia continuada por parte de la demandada, que en ningún momento asume como tal ante el cliente, sin que se den las oportunas explicaciones y las convenientes compensaciones, ni siquiera en este procedimiento arbitral, limitándose en las alegaciones a exponer:

“...no se pudo finalizar el montaje en la fecha acordada por falta de stock de una de las piezas...Entendemos que la incidencia queda resuelta...”

Es decir, para Ikea estamos ante una mera incidencia que queda resuelta, sin que el daño causado merezca su atención y sin que la causa de la incidencia merezca una explicación detallada para el cliente o esta Junta.

El importe total satisfecho por el cliente asciende a 6.647€ incluido transporte e instalación. El periodo de garantía de 3 años, por lo que se establece una base de indemnización de 185 € mensual.

Por todo lo anterior, emito el siguiente:

LAUDO

Se estima la reclamación del Sr. XXXXX en los siguientes términos:

- Por el daño y perjuicio causado por el retraso de dos meses y siete días: 412€
- Por la falta de diligencia y mala praxis en el proceso de venta e instalación, una sanción equivalente a un mes, esto es, 185€.

Sarton Canarias, SA, deberá satisfacer la cantidad total, que asciende a 597€, en el plazo de 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la comunicación del presente laudo, mediante el mismo medio de pago que se utilizó en la adquisición de los artículos, o si no fuera posible, mediante transferencia a la cuenta que señale el Sr. XXXXX.



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.