



**Conselleria de Salut**

Junta Arbitral de Consum

## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 673/24**

En Palma de Mallorca, a día 27 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

**PRESIDENTE:** D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.  
**VOCALES:** D<sup>a</sup>. Laura Morató Pascual propuesta por las asociaciones de consumidores.  
D. Juan Carlos Lluch Cerdà propuesto por las organizaciones empresariales.

**RECLAMANTE:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**RECLAMADA:** Conforama España S.A., quien habiendo sido citada comparece mediante escrito de alegaciones.

La reclamante indica que adquirió en marzo de 2022 una cocina y electrodomésticos en Conforama Palma, con entrega e instalación en Guadalajara. Se eliminó posteriormente el lavavajillas por falta de stock. El tiempo de entrega era de 2 meses, que se superó. Se entregó en julio.

El transporte y montaje se abonó directamente a la empresa contratada por Conforama; "Naloguez Logística Instalaciones".

Se entregó sin la placa de cocción con extractor integrado y los paneles del zócalo, tal y como subrayan los transportistas/montadores. Este hecho se comunicó a Conforama el 12 de julio. Se procedió al montaje del resto. Conformada informó que el 25 de julio entregaría la placa, que acabó entregándose el 6 de diciembre, aunque dañada e incompleta, pues no incluía todos los elementos de extracción de humos necesarios.

El 17 de julio de 2023 se entregó la placa, ahora sí sin daños, aunque nuevamente incompleta, sin todo el sistema de extracción necesario. Según la reclamante, Conforama responde que se adquirió así. Alega que si esto fuera así, Conforama habría incumplido el artículo 60 de la ley de Defensa de Consumidores y Usuarios, al no haber facilitado toda la información previa al contrato. También alega el incumplimiento del artículo 63, relativo a la entrega de un documento en el que figuren las condiciones esenciales de la operación, y del 66 bis, relativo a la entrega sin demora indebida de los bienes. Finaliza la exposición alegando discrepancias sobre la conformidad del bien con el contrato.

JUNTA ARBITRAL

C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79



La empresa alega que se ofreció la posibilidad de adquirir la cocina en un establecimiento de la Comunidad de Madrid pero la reclamante se negó, y por tanto no se pudieron realizar mediciones, siendo las mismas proporcionadas por la reclamante, quien no contrató el servicio de transporte y entrega ya que dijo disponer de medios propios. Alega Conforama que posteriormente solicitó ayuda con el montaje, limitándose la empresa a ofrecer el contacto.

Añaden que la cocina fue entregada cuando fue satisfecho el pago de la misma, 1 de julio de 2022.- Que la placa fue sustituida por presentar incidencias y respecto al metraje de tubo corre a cuenta del cliente por necesitar cada cocina una medida diferente, al igual que los filtros de carbono.

Indican que el 11 de marzo se recibió el pago del 50% y se pidió la cocina, con fecha de entrega entre el 16 y el 29 de mayo. Luego informan de la falta de stock del lavavajillas, añadiendo que el intento de contacto con la reclamante retrasó el plazo de entrega hasta finales de junio, pero no fue hasta el 1 de julio cuando se recibe el pago del 50% restante.

El día 12/07 la reclamante comunica que le faltaban piezas así como la placa extractora. A partir de ese momento informamos a la clienta de la falta de stock y el retraso de la placa e informan de las nuevas fechas de entrega. La clienta quedó con la empresa para 10 de octubre para la instalación de la placa que era cuando la señora se podía desplazar a Madrid pese a que la placa la recibimos a principios de agosto. No volvimos a saber nada más de la señora hasta el 15 de diciembre, pese a que el 7 de noviembre le enviamos un email con un presupuesto de cajones interiores que nos había solicitado. Ese día fue cuando nos comunicó que la placa estaba rota. Según el transportista el embalaje estaba intacto y la placa tenía un golpe, pese al haber pasado el tiempo de reclamaciones a fábrica que son 60 días Conforama decidió en acto de buena fe hacerse cargo por el total íntegro del electrodoméstico y de unos zócalos que según la clienta no habían llegado, porque la empresa de montaje decía que estaba completa.

Recibimos la segunda placa y la clienta nos reclama la modificación de un mueble y los tubos de extracción, ya le hemos explicado que la posible modificación de los muebles es un trabajo del instalador de la cocina, aunque los muebles se fabrican con el modelo de los electrodomésticos no podemos descartar alguna pequeña modificación y que los tubos de extracción o piezas para la instalación no están incluidos en el electrodomésticos la clienta o el instalador debe adquirirlos en el servicio técnico de la marca del aparato.

#### **PRETENSIONES:**

1. Reintegro de 2247,27€ con retirada de la placa entregada
2. Indemnización de 900€.



## **LAUDO:**

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

1. En relación a si la reclamante contrató o no el servicio de montaje, éste aparece en el presupuesto del 5 de marzo. Dice así: transporte, 155€. Instalación 850€. El total con IVA, incluyendo estos dos conceptos era de 16.782,48€ y la reclamante hace una primera transferencia del 50% incluyendo la mitad de estos dos conceptos. Además, en un correo remitido por 609cocinas@conforama enviado el 26 de febrero mencionan que hemos contactado con profesionales en Madrid y les harán llegar el coste del transporte y la instalación. Hay que añadir que constan en el expediente gestiones realizadas por Conforama con los montadores, como por ejemplo “estamos tratando de organizar todo para que quede todo listo”, o cuando el 3 de octubre de 2022 la reclamante pide confirmación del montaje el día 10, Conforama responde que “deberían haberse puesto en contacto con usted, o estarán a punto de hacerlo”. Ante la falta de pruebas que confirmen la versión de Conforama, quien defiende que el montaje lo pagó y contrató directamente la reclamante, tiene más sentido la de la reclamante, y se considera que ha sido Conforama quien ha gestionado el montaje. No hay un solo correo de Conforama hacia la reclamante indicándole que debe ser ella quien se encargue de contactar con los montadores.

2. En relación a la placa de cocina, en julio no se instala. Se intercambian correos en los que se menciona falta de stock. Se informa que se entregará a finales de mes, y la reclamante solicita ya en este momento el abono de los 2247,74€ de la misma si no la pueden entregar. Conforama confirma que el 4 de agosto llegará al almacén. La reclamante el día 8 de agosto pide información, pues el montador le dice que no tiene aún la placa. Conforama responde que la placa está en la tienda que pueden pasar a por ella. La reclamante insiste en que tienen que facilitársela al montador. De los correos se deduce que se monta el 10 de octubre, lo que coincide con las alegaciones de la empresa. Esta encimera es la del golpe. En el albarán de entrega figura la anotación, aunque no se puede asegurar si se anotó durante la entrega o posteriormente. En cualquier caso, Conforama da por finalizada la instalación tras esta entrega y según la versión de la empresa, posteriormente se produce la comunicación de la incidencia. Tampoco afecta a la resolución del caso pues Conforama asume la sustitución del producto. Meses después, en julio del 2023, la reclamante comunica que, habiendo llegado la nueva placa, el montador no pudo finalizar el montaje pues faltaban los tubos del extractor. Sobre este punto, la empresa alega que éstos tubos no están incluidos en el presupuesto, y que varían según el diseño de cada cocina. La reclamante aporta varios correos enviados a Conforama, al parecer sin respuesta en un primer momento.



En noviembre del 2023, Conforama responde al asunto, pidiendo información adicional sobre si cuando la reclamante menciona “ancho” se está refiriendo a “fondo”.

La reclamante solicita la devolución del artículo en cuestión, y el abono del importe satisfecho, alegando no haber recibido la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. A día de hoy el principal problema es la desconfianza puesto que incluir o no en el precio global los tubos del extractor suponen un porcentaje mínimo. En cualquier caso, tiene razón la reclamante en que, si se discute éste extremo a fecha de hoy, es por una incorrecta información previa.

Además, es evidente que la entrega del producto no se realizó de manera diligente sin demoras indebidas. Tras la primera entrega de material, en julio de 2022, hasta la entrega de la placa “dañada” pasaron 3 meses, pero es que hasta la entrega de la placa en buen estado pasó más de medio año. Es cierto que el hecho de que la tienda y la reclamante estén en Mallorca y la entrega en Guadalajara no ha ayudado, pero este Colegio considera que la demora es indebida.

Por ello, tanto en equidad, en base al retraso y la desconfianza actual, como en derecho, basándose en la incorrecta información previa y en el retraso indebido en la entrega, se resuelve que la reclamante deposite, en el plazo de 3 meses desde la notificación de este laudo, la placa de cocción, sin usar y en buen estado, en una tienda Conforama. Deberá presentar una copia de este laudo. Una vez realizado esto, deberá Conforama reintegrar el importe satisfecho por este producto mediante transferencia bancaria en el plazo de 15 días. En relación a la indemnización solicitada, el Colegio fija que por el retraso en el montaje deba indemnizarse a la reclamante con 400€. Tiene en cuenta el Colegio que considera que el montaje lo ha gestionado Conforama, y que ha sido claramente inconsistente. El importe solicitado se rebaja pues se tiene en cuenta que se trata de una segunda residencia. Este importe deberá sumarse a la transferencia antes indicada.

Este laudo se dicta por unanimidad de los miembros del Colegio Arbitral.

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 presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 16 de diciembre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

Laura Morató Pascual

D. Juan Bennasar Mateu