



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 713/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Ikea Islas, propiedad de la sociedad mercantil Sartón Canarias SA., que presentó alegaciones en fecha 14 de octubre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La finalización de la instalación de muebles de cocina con partes correctas y que faltan, la reparación de desperfectos, y una indemnización por daños y perjuicios por no haber terminado la instalación.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, como en el mes de julio de 2023, realizó la compra del mobiliario de una cocina nueva para su domicilio, además de contratar el transporte y montaje de la cocina.

El valor total de la cocina adquirida asciende a 3930 euros, a lo que hay que sumar el importe del servicio de instalación o montaje por importe de 576 euros. Se acordó el pago de la cocina de forma aplazada por mensualidades.

Se fijó el montaje del 11 al 14 de septiembre, el coste del cual fue abonado el 12 de agosto de 2023 (se adjunta comprobante de transferencia).

Esgrime el consumidor que no ha dejado de pagar mensualidad alguna por la financiación de la cocina, además de abonar el montaje. Pero siguen sin arreglarse las deficiencias ni terminar la instalación.

El motivo de la reclamación, es en esencia, que faltan piezas por colocar, algunas se las pusieron de color diferente, algún panel roto, y durante la instalación, se dañó en una pieza de mármol, entre otras cosas... Se adjuntan fotografías de las deficiencias descritas.

A pesar de reclamar ante la empresa, a día de hoy, la cocina que adquirió, no está acorde con la que se instaló, ni está terminada dicha instalación como así debería ser.

Por ello, interpone la reclamación, solicitando que completen la instalación de la cocina, con las piezas adecuadas y reparando o sustituyendo las defectuosas o equivocadas y en segundo lugar una indemnización por los daños y perjuicios causados de 300 euros.





Una vez tenida en cuenta la reclamación de El Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual, respondió con escrito de alegaciones del 14 de octubre de 2024.

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

Se informa que, se ha intentado contactar con el Sr. XXXXX por teléfono sin éxito. Y el 5 de agosto de 2024, se envía correo electrónico al consumidor, pero no han tenido respuesta. Por otra parte, como compensación, se ofrece en cheque regalo, un 10% del valor del montaje de la cocina, por un importe de 57,60 euros.

CONCLUSIONES

Examinada la reclamación y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. Atendiendo a la reclamación del Sr. XXXXX, ya que la empresa no pone nada de luz en el asunto, y era de crucial interés para resolver este arbitraje, este árbitro se ha puesto en contacto con el consumidor telefónicamente. Cabe decir, que un solo intento fue suficiente para hablar con el consumidor.

Bien, lo importante era saber, si la cocina se había terminado de montar, y se habían solucionado todos los problemas que hubo durante la instalación, por piezas incorrectas, defectuosas, etc.

La respuesta fue que, en la fecha de emisión de este laudo, la cocina sigue igual que cuando el consumidor interpuso la reclamación ante esta Junta Arbitral.

Mostrando su enfado y su decepción. Además de referirse al cheque regalo en términos poco positivos, ya que los dolores de cabeza y los perjuicios sufridos no se compensaban con un simple cheque regalo. Cuando ni siquiera se había terminado la instalación

2a. Como se ha manifestado, al exponer las alegaciones de la empresa, las explicaciones, además de escasas, han sido nulas en cuanto al estado de resolución, mejor dicho, estado de instalación y subsanación de defectos en la cocina adquirida por el consumidor.

Por tanto, a falta de argumento o documento que acredite versión diferente de la esgrimida por el consumidor en su reclamación, no cabe otra cosa que atender a su testimonio y a las pruebas documentales aportadas. Las cuales, incluyendo facturas, ordenes de instalación, y fotografías dan una información veraz de la situación y de los hechos objeto de este laudo.





Entre esa documentación aparece una hoja, como captura de pantalla de un ordenador, tomada el 13 de enero de 2024 en la cual hay descritas como "Error de Venta" de un listado de piezas devueltas al almacén. No hace falta mucha perspicacia para entender que es una captura de pantalla de Ikea, en la que se describen piezas erróneamente enviadas para la cocina del consumidor, y los instaladores devolvieron al almacén.

Por todo lo expresado, queda más que demostrado, la falta de cumplimiento del contrato de compraventa e instalación de la cocina entre el consumidor y la empresa reclamada, la cual es la única responsable de dicho incumplimiento.

3a. En cuanto a la indemnización por daños y perjuicios, teniendo en cuenta que la cocina debía estar montada completamente en 4 días, del 11 al 14 de septiembre de 2023, y todavía no se ha finalizado a principio de enero de 2025, tanto el daño moral, como los perjuicios son fácilmente comprensibles. Una cocina con un coste aproximado de 4500 euros, y después de un año y varios meses no se han resuelto las deficiencias ni completada la instalación. Quien se haya visto en la necesidad de afrontar una reforma, sabe los problemas y dolores de cabeza que pueden surgir y que surgen, provocando el hartazgo y un estrés agotador.

Parece ridículo, tratar de compensarlo con un cheque regalo de 57,60 euros.

Por lo que se decide, también acordar la compensación reclamada por el consumidor.

Por todo ello, se dicta el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, conforme a los principios de equidad, de legalidad y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por todo lo expresado en las conclusiones, y se ordena a la empresa reclamada, que se ponga en contacto con el consumidor, en un plazo de 10 días naturales para acordar la completa instalación de la cocina, subsanación de deficiencias y desperfectos que se produjeron en los trabajos de instalación efectuados el año 2023.

La empresa, deberá completar la instalación, sin fallos ni deficiencias, en un plazo máximo de 45 días. La finalización de la instalación, se comunicará a esta Junta Arbitral, con el visto bueno y firma del consumidor Sr. XXXXX.

2. SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN DE INDEMNIZACIÓN, así de acuerdo, a lo reclamado por el Sr. XXXXX, se ordena a la empresa reclamada, que haga efectivo el pago del importe de 300 euros, como indemnización por los daños y perjuicios sufridos, tanto materiales como morales. Pago que se hará efectivo, en un plazo de 10 días hábiles





posteriores a la notificación de este laudo, por medio de transferencia bancaria, en la misma cuenta del consumidor a través de la cual paga las mensualidades de la cocina que compró a la empresa reclamada.

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 3 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

