



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 36 /2025

En Palma, el día 13 de mayo de 2025, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

VOCALES:

Doña María Dolores Ramos Pareja, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Don Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX.

Reclamada: SARTON CANARIAS, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora adquirió una mesa y unas sillas a juego el día 29/04/2023 en la tienda IKEA Mallorca. A los pocos meses, la mesa comenzó a mostrar signos evidentes de corrosión, por lo que reclamó el día 09/01/2024, con número de incidencia 2024000643. Ante la falta de respuesta, volvió a reclamar el día 18/03/2024. La empresa le solicitó nuevas imágenes para evaluar el estado del producto, y la reclamante las envió.

El día 23/03/2024 la empresa se puso en contacto con la reclamante de manera telefónica y le indicó que llevara la mesa a la tienda para reemplazarla por una nueva. Durante la llamada, la reclamante preguntó si tenían ese modelo de mesa en stock en la tienda para realizar el cambio y le confirmaron que sí, por lo que desarmó y empaquetó la mesa y la llevó a la tienda ese mismo día. Sin embargo, al llegar allí le dijeron que ya no vendían ese producto y no lo tenían, dándole únicamente opción a elegir otra mesa de las que había en stock y que no tenían ninguna similitud con la suya, ya que ninguna era de cristal y metal.



PRETENSIONES:

Primera: La devolución íntegra del importe abonado por la mesa, equivalente a 349€ y de las sillas por 396€, por un total de 743€.

Segunda: Compensación por los daños ocasionados y los inconvenientes derivados de la falta de respuesta y pérdida de tiempo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la mercantil reclamada no presenta alegaciones.

LAUDO:

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La mercantil reclamada no comparece. La reclamante comparece por videoconferencia y se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud, indicando que la mercantil reclamada únicamente le ofreció que escogiera otra mesa de la tienda, pero no había ninguna similar de cristal y metal en stock, no dándole otra solución.

Tras lo cual, este Colegio Arbitral, de acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones realizadas por la consumidora y conforme a los principios de equidad y legalidad, **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante atendiendo a las siguientes consideraciones:

En relación con la primera pretensión, la consumidora reclama la devolución del importe del producto en aplicación de la garantía del producto, ya que presenta un evidente estado de corrosión en las fotos que aporta con sus alegaciones y no es posible la reparación o sustitución.

De acuerdo con 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, artículos 114 y siguientes, los bienes que el empresario entregue al consumidor deben ser conformes al contrato, y el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años, pudiendo el consumidor exigir al empresario la subsanación de la falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato.



La mercantil reclamada debería haber ofrecido a la consumidora la reparación o sustitución del producto por otro similar. Esas opciones no son posibles, ya que no es un defecto que se pueda subsanar y, según manifiesta la consumidora, la empresa le ha indicado que no dispone de stock de ese producto o similar, generando el inconveniente a la consumidora de tener que trasladar la mesa y las sillas hasta el comercio por sus propios medios, por lo que procede exigir la reducción del precio o resolución del contrato.

Por lo tanto, este Colegio Arbitral estima la primera pretensión de la reclamante.

La mercantil reclamada deberá realizar el abono del importe de la mesa y las sillas, por un total de 745€, a través del medio de pago utilizado en el momento de la compra. Si no fuera posible el abono a través de este medio, la reclamante deberá aportar a esta Junta Arbitral el número de cuenta bancaria en la que desee recibir la transferencia, y se trasladará a la empresa.

Si la mercantil reclamada desea recuperar la mesa y las sillas, procederá a recogerlas en el domicilio de la reclamante, debiendo contactar con la consumidora antes de la recogida para concertar el día y horario en que acudirá al domicilio.

Finalmente, indicar, que el plazo de que dispone la empresa reclamada para satisfacer las pretensiones de la reclamante resueltas por este Colegio Arbitral será de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del presente Laudo.

Por lo que se refiere a la segunda pretensión, la compensación por los daños ocasionados y los inconvenientes derivados de la falta de respuesta y pérdida de tiempo, no se puede estimar al no poder acreditar la reclamante el perjuicio ocasionado por los inconvenientes que dice que le ha generado la actuación de la empresa.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL