



LAUDO ARBITRAL

Expt. nº 175/2023

PARTES

Reclamant: Sra. XXXXXXXXXX amb DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Ikea Mallorca, marca comercialitzada per l'empresa Sarton Canarias SA, que comparei a l'audiència amb escrit de 28 de març de 2023.

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ:

La reclamant sol·licita la devolució de l'import d'un xec regal per valor de 200 euros adquirit a través de la web de l'empresa reclamada, o la possibilitat de gastar el valor del xec a una de les tendes de Ikea a Balears.

PRETENSIONS:

La Sra. XXXXX, exposa al seu escrit de reclamació com el 13 de gener va adquirir un xec o targeta regal per valor de 200 euros per regalar a la seva germana.

El problema va sorgir quan es va voler gastar el xec a la tenda física de Ikea a Palma o a través de la web de la marca a les Illes. Davant la queixa de la consumidora, se la va informar que si s'havia adquirit el val a través de la web www.ikea.com corresponent a la marca que es comercialitza a la península ibèrica, aquest no es podia utilitzar a les tendes de les illes, ja que es tractava de societats o empreses diferents les que comercialitzaven la marca, per una part a la península i per l'altra a les illes Balears i Canàries a més de Ceuta i Melilla.

La consumidora explica com, una vegada efectuada la compra del val o xec regal, fent clic a l'enllaç d'aquest, es va redirigir automàticament a la plataforma de compra de Ikea Islas. S'adjunta vídeo mostrant el redirigiment a la web, tal com explica la consumidora.

Per tant, s'entén que la compra del val es va dur a terme de forma correcta, a més de no establir distinció entre península i illes a la informació corresponent. Per tant, s'entén com a mínim una informació confusa per al comprador, que pot resultar perjudicial per als consumidors.

S'indica per part de la consumidora, que abans d'interposar reclamació a la DG de Consum, s'ha intentat arribar a una solució tant amb Ikea Islas com amb Ikea Península, tant per via telefònica com interposant una reclamació via web. Aquestes gestions han estat del tot infructuoses, i no s'ha rebut cap resposta.

Per tot això, es reclama el reemborsament de l'import del val o xec regal per import de 200 euros o la possibilitat de gastar l'import a la tenda de Ikea Islas a Mallorca.

Una vegada atesa la reclamació de la Sra. XXXXX, es va remetre aquesta a l'empresa reclamada Sarton Canarias SA, que va respondre, amb escrit de compareixença a l'audiència amb data de 28 de març de 2023 exposant les següents

AL·LEGACIONS DE LA RECLAMADA

L'empresa reclamada comunica com a resposta a la reclamació que no es pot atendre la pretensió de la consumidora, ja que la targeta o xec regal no va ser adquirit a cap dels seus establiments.

Aquesta targeta es va adquirir a la web de Ikea Península i en les seves condicions de compra s'indica que no es vàlida en les tendes de les Illes Canàries, Balears, Ceuta i Melilla.

S'adjunta enllaç de les condicions de compra de la targeta en qüestió, indicant que no poden atendre la reclamació ni gestionar la devolució a la consumidora:

<https://www.ikea.com/es/es/customer-service/ikea-gift-cards-pub4423c690>

CONCLUSIONS:

1a. Una vegada realitzades les comprovacions oportunes s'ha pogut comprovar a l'enllaç traslladat per Sarton Canarias SA, que a la web on s'informa sobre les targetes regal d'Ikea es diu clarament el següent:

"Puedes utilizarla en todas las tiendas de la Península Ibérica, no válida para las tiendas de las islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla."

Amb el mateix tipus de lletra i mida que s'utilitza per a explicar la resta de condicions.

2a. No es vol ometre en cap cas, la confusió que exposa la consumidora a l'escrit de reclamació, la qual deriva del redireccionament automàtic a l'hora de clicar sobre l'enllaç de la targeta adquirida, el qual obri la web de Ikea Islas. Això pot donar peu a entendre que el xec regal pot ser utilitzat a la web de Ikea a Balears. Aquest redireccionament pot produir-se per diverses causes, la primera es que s'hagi programat així, causa que seria responsabilitat de Ikea Iberica SAU. Però també podrien ser altres causes, com la ubicació de l'adreça IP de l'ordinador des del qual es navega fent un redireccionament a la tenda de la localització en qüestió. Però independentment de la causa, és cert que no ajuda a esvair la possible confusió.

3a. Per altra part, s'ha de reconèixer que la comercialització de la marca Ikea a l'estat espanyol es fa a través de dues societats mercantils diferents. Per una part l'empresa reclamada Sarton Canarias SA, la qual comercialitza la marca a les Illes Canàries, les Illes Balears, Ceuta i Melilla. En canvi, la comercialització i venda de productes d'Ikea a la península, tant a les tendes físiques com via web es duita a terme per l'empresa IKEA IBERICA SAU. Així en tractar-se d'empreses diferents, s'estima que la reclamació no pot anar contra qui no és part del contracte duit a terme a l'hora d'adquirir el xec regal, Sarton Canarias SA. Per tant i com a conseqüència, no es pot entrar a decidir en el fons de l'assumpte plantejat, ja que formalment la reclamació realitzada per la consumidora s'ha de dirigir contra l'empresa a la qual es va adquirir el val o xec regal, que no és altra que IKEA IBERICA SAU. I així es recomana a la consumidora que faci la corresponent reclamació contra aquesta empresa.

Per tot el que s'ha indicat anteriorment s'emet el següent

LAUDE:

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

- ES DESESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANT, tot això sense entrar a decidir al Fons de l'assumpte. De forma que resta oberta la via per reclamar davant l'empresa que correspon, tal com s'ha descrit en les conclusions.

Notifiquis a les parts el present Laude, fent-los coneixedors que aquest té caràcter vinculant i executiu des de el dia de la seva notificació. Contra aquest, es pot interposar acció d'anul·lació, davant la Sala de lo Civil i de lo Penal del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que es preveu a l'art. 40 y següents de la Llei d'Arbitratge 60/2003, de 23 de desembre, dins el termini dels dos mesos següents a la seva notificació o, si s'hagués sol·licitat correcció, aclariment o complement del laude, el citat termini es contarà des de la notificació de la resolució de la citada sol·licitud, o des de l'expiració del termini per a adoptar-la. Les parts podran així mateix sol·licitar dins dels deu dies següents a la notificació del laude, la correcció, aclariment, complement o rectificació a que es refereix l'art. 39 de la Llei d'Arbitratge.

I, per a que consti, signa el present laude l'àrbitre en el lloc i data senyalats.

Palma, a 12 de juliol de 2023

L'ÀRBITRE

Mateu Moll Ramonell