



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 256/2026

En Palma, el día 22 de julio de 2026, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Doña María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Doña Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Don XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Sarton Canarias, S.A.

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

El reclamante solicita una indemnización por importe de 5.071,50€ desglosada de la siguiente manera:

- 2.736€ en comidas fuera de casa (114 días x 2 comidas x 12€), al no disponer de cocina funcional.
- 25€ por desplazamientos al establecimiento para exigir solución.
- 54€ en llamadas internacionales durante su estancia en el extranjero.
- 616,50€ abonados por conceptos adicionales como enrasado y salpicadero, consecuencia directa de errores de instalación no imputables al consumidor.
- 1.140€ en concepto de indemnización por demora en la ejecución del servicio (114 días x 10€/día).
- 500€ por daño moral derivado de la prolongación injustificada del proceso y la afectación emocional sufrida durante el período de incumplimiento.



Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:

La relación de consumo existe entre la parte reclamante y Sarton Canarias, S.A. (Ikea), por lo que es ésta última la única responsable frente al consumidor. De este modo, no se tiene en cuenta lo alegado por la mercantil reclamada, relativo a que los hechos se debieron a circunstancias ajenas al control directo de Ikea.

En este sentido, a criterio de este Colegio, procede que la empresa reclamada indemnice por los daños y perjuicios causados en el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.101 del Código Civil.

Así pues, procede analizar el desglose de la indemnización solicitada por el reclamante:

- 2.736€ en comidas fuera de casa (114 días x 2 comidas x 12€), al no disponer de cocina funcional.

El reclamante aporta extracto bancario de una cuenta de la que es titular en el que constan cargos identificables de restauración y comidas fuera del domicilio durante el período objeto de controversia que permiten justificar, en parte, la indemnización solicitada.

A este respecto, y de conformidad con el criterio de facilidad probatoria que establece el apartado 7 del artículo 217 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, se tiene en cuenta la dificultad de prever y conservar las facturas acreditativas de los citados gastos. Por todo ello, y teniendo en cuenta, que la estimación en 12€ por comida se trata de una cantidad razonable, en equidad, este Colegio considera oportuno estimar la pretensión.

-25€ por desplazamientos al establecimiento para exigir solución.

Ante la ausencia de documento acreditativo del gasto, este Colegio Arbitral desestima esta pretensión del consumidor.



-54€ en llamadas internacionales durante su estancia en el extranjero.

Ante la ausencia de documento acreditativo del gasto, este Colegio Arbitral desestima esta pretensión del consumidor.

-616,50€ abonados por conceptos adicionales como enrasado y salpicadero, consecuencia directa de errores de instalación no imputables al consumidor.

Teniendo en cuenta la existencia acreditada de errores en la toma de medidas e instalación de la encimera, este Colegio, en equidad, considera oportuno que la empresa reclamada reintegre la cuantía de la factura IKEA F-SA-PM-2025-018XXX, por importe de 594,53€.

-1.140€ en concepto de indemnización por demora en la ejecución del servicio (114 días x 10€/día).

En este sentido, a criterio de este colegio Arbitral, y en respuesta a lo expuesto por la parte reclamante en su escrito de alegaciones, cabe aclarar lo siguiente.

El artículo 1.106 del Código Civil dispone que: *“la indemnización de daños y perjuicios comprende, no sólo el valor de la pérdida que haya sufrido, sino también el de la ganancia que haya dejado de obtener el acreedor, salvo las disposiciones contenidas en los artículos siguientes”*.

Así pues, el Colegio entiende resarcido el valor de la pérdida patrimonial sufrida con la estimación de las pretensiones anteriores. Asimismo, no considera que exista un lucro cesante por parte de la parte reclamante. Por tanto, se desestima esta pretensión.

-500€ por daño moral derivado de la prolongación injustificada del proceso y la afectación emocional sufrida durante el período de incumplimiento.

Desde la vertiente de los daños morales, aun cuando el retraso en la instalación pueda haber generado una inquietud que haya perturbado el estado de ánimo del reclamante, no deja de ser obligatorio razonar los hechos sobre los que fundamenta su pretensión, aportando elementos argumentales que apoyen su propia valoración del daño sufrido y puedan vincularse al caso. De lo contrario, la cuantificación formulada en la pretensión sin exponer, fundamentar ni justificar los motivos por qué se valora en 500€ (y no otro importe), no solamente supone una falta de orientación acerca de la trascendencia y profundidad del daño alegado, sino que impide a este Colegio Arbitral evaluar el alcance económico del perjuicio que le ha ocasionado la presente controversia.



Es decir, la cuantificación de 500€ se formula sin exponer, fundamentar ni justificar los criterios empleados para fijar dicho importe, lo que no solo impide conocer la entidad y alcance del daño moral cuya reparación se pretende, sino que también imposibilita a este Colegio Arbitral efectuar una valoración objetiva de su trascendencia económica.

Por ello, esta pretensión debe ser desestimada.

Por consiguiente, y a efectos de ofrecer una solución en equidad al presente expediente, la compañía reclamada deberá abonar el importe de 3.330,53€. Este pago deberá realizarse en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral mediante ingreso en el número de cuenta bancaria que el reclamante facilite a la empresa.

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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí