

Leroy Merlin — NATERIAL barbecue garantieklaacht · dossier + advies

Status 17 juni 2026: de procedure is gestald. Er ligt géén e-mail die om een schriftelijk antwoord vraagt — de bal ligt bij ons om de **officiële klacht (Hoja de Reclamaciones)** in te dienen zoals de OMIC vroeg. Hieronder het volledige dossier, je juridische positie (sterk!), en een concreet stappenplan + een kant-en-klare brief aan Leroy Merlin.

1. Wat is er gekocht

- **Product:** NATERIAL "llo" buitenkeuken/barbecue (roestvrij staal) — barbecue Ref. 86798182 (999€) + 2× module Ref. 86798183 (1.398€) + spoelmodule Ref. 86798186 (699€).
 - **Totaal:** ~4.000€ · **Pedido 57082** · besteld **3 juni 2025**, geleverd **eind juni 2025** (Leroy Merlin Cartagena, levering via Method Logistics).
 - **Cruciaal:** NATERIAL is **Leroy Merlins eigen huismerk** → Leroy Merlin ÍS de fabrikant. Ze kunnen niet naar "de fabrikant" wijzen — dat zijn ze zelf.
-

2. Het probleem

Binnen **minder dan een jaar**: ernstige roest, corrosie, vervormde panelen en roest aan de binnenkant. Opgesteld onder een **volledig overdekte pergola** met verticale tuin — optimale gebruiksomstandigheden. "Roestvrij staal dat binnen een half jaar roest" is per definitie geen roestvrij staal.

3. Wat er tot nu toe is gebeurd

1. **Leroy Merlin heeft de garantie 2x afgewezen** (ticket **4565813**) met als reden "verkeerd gebruik" — **zonder enig onafhankelijk technisch rapport**.
2. **7 mei 2026** — formele klacht ingediend bij de **OMIC Cartagena** (consumo@ayto-cartagena.es) mét 9 schadefoto's + bestelbon. Juridische grondslag genoemd: art. 118-

123 RDL 1/2007.

3. **12 mei 2026** — antwoord OMIC (Verónica Pérez-Cuadrado Martínez): **een klacht per e-mail is niet geldig**. Je moet:

- in de **winkel** het **officiële klachtenformulier** ("Hoja Oficial de Reclamación de Consumo de la Región de Murcia") vragen, het **ter plaatse invullen**, de winkel zet er een **stempel** op en ondertekent; jij houdt het origineel;
- daarna indienen via **Registro** (op afspraak: cartagena.es/portalOMIC) **of** via de **Sede Electrónica** met **digitaal certificaat** (cartagena.sedipualba.es → CONSUMO).
- Let op: de Registro-route bij OMIC Cartagena geldt "indien je inwoner bent van de gemeente Cartagena". **BEVESTIGD (17-6): Santa Rosalía Lake & Life Resort (30710) ligt in gemeente Torre-Pacheco, NIET Cartagena**. Dus de OMIC-Cartagena-Registro is voor jou niet de route. De Hoja de Reclamaciones is regionaal (Región de Murcia) → indienen via **OMIC Torre-Pacheco**, rechtstreeks bij de **Dirección General de Consumo de la Región de Murcia**, of via de **Junta Arbitral de Consumo Murcia**. De winkel zelf (Leroy Merlin) staat wél in Cartagena.

→ Hier is het blijven liggen. Het officiële formulier is nog niet ingediend.

4. Je juridische positie — sterk

- **Spaanse wettelijke garantie (RDL 1/2007, herzien per jan 2022)**: op goederen geldt **3 jaar** wettelijke conformiteitsgarantie. Een gebrek dat zich binnen de **eerste 2 jaar** openbaart, wordt **vermoed al bij levering te hebben bestaan** — de **bewijslast ligt bij de verkoper**. Roest binnen <1 jaar valt hier ruim binnen.
- Leroy Merlin moet dus bewijzen dat het aan verkeerd gebruik lag — dat hebben ze **niet** gedaan (geen technisch rapport). Hun afwijzing houdt juridisch geen stand.
- Remedies (art. 118-119): **kosteloze reparatie, vervanging, prijsvermindering of volledige terugbetaling**, inclusief ophaal-/transportkosten.
- Bovenop de wet: in de winkel staat **5 jaar garantie**, en de NATERIAL-lijn wordt met een **lange fabrieksgarantie** (jij noemde 10 jaar) aangeprezen — extra munitie, maar de **3-jaars wettelijke garantie is sowieso de harde ondergrens**.

5. Advies — twee sporen tegelijk

Spoor A (snelst, druk + juridisch dossier): formele brief/burofax aan Leroy Merlin

Een **burofax** (aangetekend mét inhoudsbewijs) of stevige mail naar de klantenservice/juridische afdeling, met wettelijke onderbouwing en een **harde deadline van 15 dagen**. Dit:

- creëert een gedateerd juridisch bewijsstuk,
 - zet directe druk (grote ketens lossen het vaak hier al op),
 - is de logische pre-processtap vóór arbitrage/rechter.
- **Concept staat klaar in §6 hieronder.**

Spoor B (officieel, gratis, bindend): Hoja de Reclamaciones + Arbitraje

1. Haal/vul het **officiële klachtenformulier** (Hoja de Reclamaciones) — in de winkel óf, als je een **digitaal certificaat** hebt, volledig online via de Sede Electrónica.
2. Vraag tegelijk **arbitrage** aan bij de **Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia** — gratis en **bindend**. Grote ketens als Leroy Merlin zijn vaak aangesloten; dit is meestal de effectiefste gratis route.
3. Lukt alles niet → **gerechtelijke vordering** (bij ~4.000€ via een advocaat, maar de zaak is sterk).

Het praktische obstakel: jij bent meestal in NL

- Heb je een **digitaal certificaat** / Cl@ve? → dan kunnen we het **volledig online vanuit Nederland** indienen.
- Zo niet → 3 opties: (a) een **FNMT-certificaat** aanvragen (kan ik je stap-voor-stap doorheen loodsen), (b) indienen bij je **volgende Spanje-trip**, of (c) iemand ter plaatse **machtigen** (resortbeheerder / gestor / advocaat) met een simpele volmacht.

6. KANT-EN-KLARE BRIEF aan Leroy Merlin (Spaans, burofax/mail-klaar)

Para: Atención al Cliente / Servicio Jurídico — Leroy Merlin España S.L.U. · **Tienda Cartagena** · (cc: ES-LM-RELACIONCLIENTE.CARTAGENA@leroymerlin.es)
Asunto: Requerimiento formal por falta de conformidad — Pedido 57082 — Ticket 4565813 — NATERIAL Ilo

Muy señores míos:

Como consumidor, formulo **requerimiento formal** en relación con el pedido nº **57082** (3 de junio de 2025), consistente en la cocina exterior NATERIAL "Ilo" (Ref. 86798182, módulos 86798183 x2 y fregadero 86798186), por importe total aproximado de **4.000 €**, adquirida en su tienda de Cartagena.

En **menos de un año** desde la entrega, el conjunto —fabricado y vendido como acero inoxidable— presenta **oxidación severa, corrosión, deformación de paneles y óxido interior**, pese a estar instalado **bajo pérgola totalmente techada** y en condiciones normales de uso. Aporto reportaje fotográfico (9 imágenes) y justificante de compra.

Han rechazado ustedes la garantía en **dos ocasiones** (ticket **4565813**) alegando "mal uso", **sin aportar informe técnico independiente alguno** que lo acredite.

Les recuerdo que:

1. Conforme a los **arts. 118 a 123 del RDL 1/2007** (texto vigente tras el RD-ley 7/2021), los bienes gozan de **garantía legal de conformidad de 3 años**, y toda falta de conformidad manifestada en los **2 primeros años se presume existente en el momento de la entrega**, correspondiendo **a ustedes la carga de la prueba** en contrario.
2. **NATERIAL es marca propia de Leroy Merlin**: ustedes son, a la vez, vendedor y productor, por lo que no cabe remisión a tercero fabricante.
3. Un acero presentado como "inoxidable" que se oxida en meses constituye **falta de conformidad manifiesta**.

En su virtud, **les requiero** para que, en el plazo improrrogable de **15 días naturales**, procedan a la **sustitución íntegra del conjunto o, en su defecto, al reembolso total de ~4.000 €**, incluidos los gastos de recogida y transporte.

De no atender este requerimiento, me veré obligado a **interponer reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia** y, en su caso, **acción judicial**, reclamando además los gastos e intereses que procedan.

Quedo a la espera de su respuesta por escrito.

Atentamente,

Jamal Benmessaoud · C/ Aviador Miguel Galido, 22 — URB Santa Rosalía Lake, 30710

(Murcia) · +31 641 555 010 · jamalhaarvisie@gmail.com

(Adjunto: justificante pedido 57082 + 9 fotografías)

7. Wat ik nu voor je kan doen (zeg het maar)

- ☐ Bovenstaande **brief versturen** naar Leroy Merlin (als mail nu; of jij print 'm als burofax bij Correos voor inhoudsbewijs).
 - ☐ Het **dossier-PDF** samenstellen (bestelbon + 9 foto's + e-mailhistorie) zodat alles in één bijlage zit.
 - ☐ Je **stap-voor-stap door een digitaal certificaat (FNMT/Cl@ve)** loodsen → daarna dien ik de officiële klacht + arbitrage online namens jou in.
 - ☐ Uitzoeken **onder welke gemeente** Santa Rosalía valt → juiste OMIC.
-

8. Mijn vragen aan jou

- **205a** — Heb je een **digitaal certificaat / Cl@ve?** (bepaalt of we alles online vanuit NL kunnen doen)
- **205b** — Zal ik de **brief van §6** nu versturen aan Leroy Merlin (mail), of wil je 'm eerst nog aanpassen?
- **205c** — Klopt het adres **Santa Rosalía, 30710**? En weet je of dat gemeente **Cartagena, Los Alcázares** of **Torre-Pacheco** is?