



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01677.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de julio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: compra dos juegos de gafas el 21 de julio de 2017 con seguro para cambio de graduación en los cristales. Para las primeras gafas cubre reparación o sustitución por rotura y para el segundo par, solo cubre rotura y un único cambio de graduación de cristales. El 22 de febrero de 2018, efectúa revisión de graduación y ahora la empresa no quiere aplicar el cambio de graduación en el segundo juego de gafas. Además se producen otras irregularidades para el usuario.

Solicita ejecución del seguro contratado en los dos juegos de gafas, cambiando cristales a la nueva graduación de la menor.

Solicita inspección de consumo por incumplimiento de la normativa.

La empresa presenta alegaciones mediante escrito de fecha 8 de mayo de 2018 informando que la promoción que compró es de dos gafas por 79 euros siendo la segunda gafa de regalo. Esta promoción tiene un límite de graduación y su hija estaba fuera de rango, pero podía beneficiarse de la promoción eligiendo unas lentes reducidas y abonando el suplemento del precio y así lo hizo.

Esta promoción nunca ha llevado el cambio de cristales de manera gratuita por el cambio de graduación de la segunda gafa de regalo. Tienen a disposición de la Junta Arbitral el comunicado en este sentido que tenía todo el personal del centro desde el año 2014.

Adjuntan copia de la tarjeta de servicio adicional de rotura, dónde se cubren durante el año siguiente a la compra una única rotura pero no cambio de graduación.

El centro no tiene hojas de reclamación de conformidad con el sistema unificado de consumo, porque es un establecimiento sanitario, y tienen las específicas de sanidad.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 541 50 00



Comunidad de Madrid

La reclamante mediante escrito de fecha 14 de junio de 2018 presenta alegaciones manifestando que la empresa reconoce que dispone de comunicaciones internas que facilitan a sus vendedores pero no a los compradores.

Pide que para el acto de audiencia, la empresa aporte el histórico de cambio de cristales, dónde se podrá comprobar que desde el año 2014 se han llevado a cabo, cambios de graduación en ambas gafas.

Solicita que se lleve a efecto el cambio de graduación en el segundo juego de gafas y deja para el ámbito de la inspección de Consumo en el centro reclamado y ante la Dirección General de Seguros, el resto de materias, planteadas en su inicial solicitud de Arbitraje de consumo.

La empresa mediante escrito de fecha 3 de julio de 2018 explica que la promoción de niños nunca ha llevado el cambio de cristales de forma gratuita por cambio de graduación en la segunda gafa. El personal de la empresa lo conoce desde septiembre del año 2014, en que comenzó y se ha ido prorrogando así hasta ahora.

El servicio adicional de rotura cubre el año siguiente a la compra una única rotura, pero no pérdida o cambio de graduación, y este cambio de graduación es adicional, sirviendo para un cambio de graduación en la primera gafa.

La reclamante hace las primeras gafas a su hija en el centro en septiembre de 2016 y no cogió la "promoción de 2X1", sino que compró unas gafas, con servicio adicional de rotura. En diciembre haciendo uso del mismo, cambió montura y cristales a su hija.

En junio de 2017 se cambió un cristal sin cargo por cambio de graduación, habiendo transcurrido menos de un año desde la compra.

En julio de 2017, es cuando se compran dos nuevas gafas, acogiéndose a la "promoción 2X1" y se le han cambiado en un par de ocasiones la montura sin cargo debido a defecto.

En febrero de 2018 acude de nuevo al centro porque había cambiado graduación y se le explica que el cambio solo se realiza en la primera gafa y se le cambian los cristales sin cargo, no así a la segunda porque no está incluido.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no comparece a la audiencia a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma ni contesta al requerimiento efectuado por escrito. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su legal representante y se opone a la reclamación reiterando el contenido de todas sus alegaciones e información facilitada por escrito con anterioridad.

Quiere recalcar que la anterior compra no se corresponde con la promoción a la que se acogió en julio de 2017 y que la atención comercial de cambio de graduación siempre es para la primera gafa.

Aporta histórico de la ficha de la reclamante y de cambio de cristales.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que de la documentación incorporada al expediente (histórico contratación ficha hija), la usuaria no acredita encargo de gafas al centro en el año 2014, siendo la primera anotación de fecha 2 de septiembre de 2016, y en consecuencia no hay constancia de modificación del trato comercial por parte de la empresa, perjudicial o con carácter retroactivo.

Con anterioridad a julio de 2017, la reclamante no acredita que adquiriese dos juegos gafas y que fuera de aplicación las condiciones que reclama.

La empresa manifiesta, que se trata de dos situaciones diferentes y la reclamante no lo desvirtúa: En septiembre de 2016 se adquiere un único juego de gafas y se le atiende comercialmente con el cambio de graduación y en julio de 2017, adquiere una promoción " 2 x1 " en la que de la misma forma se presta esta garantía adicional para el primer juego, pero no para el segundo, al tratarse de un regalo.

Por tanto no hay constancia que sobre el segundo par de gafas, existan seguros o garantías adicionales a las previstas en la normativa legal que pudiese dar amparo cobertura que solicita la reclamante.

La reclamante, no aporta otros elementos probatorios, ni contesta al requerimiento efectuado por escrito habiendo constancia del traslado de alegaciones efectuadas por la empresa en el presente conflicto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal de los Consumidores.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL