



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00583.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, que le sustrajeron una gafa de ver, que el argumento principal es la falta de información clara y concisa respecto de las condiciones de fidelización a la que el cliente está adscrito. Solicita que la empresa no es clara en la información, el personal en el teléfono desconoce la información de manera clara y la web no discrimina una y otra condición de manera clara, la empresa no cumple con su obligación de informar de manera clara y transparente.

La parte reclamada alega que, en relación con los hechos manifestados por la reclamante, debemos indicarles: 1. Que nos ratificamos en lo que se le manifestó a la reclamante por parte de nuestro personal del Centro de Óptica, así como mediante las comunicaciones escritas enviadas a la reclamante, de fecha 22 de noviembre de 2023 y 28 de noviembre de 2023, así como a la ratificación de las mismas alegaciones que les dirigimos a Uds. el pasado 28 de diciembre de 2023. En este sentido, debemos reiterar que no procede aplicar la garantía de seguro por robo, dado que la reclamante no está adherida al programa de la [REDACTED], y las garantías comerciales que ofrece [REDACTED] únicamente pueden aplicarse si se cumplen los condiciones para su ejecución, tal y como consta en las condiciones de aplicación de garantías en nuestra web. Al respecto, el hecho de que la reclamante recibiera en su teléfono móvil un SMS comunicando la renovación de la [REDACTED] como ya se acreditó documentalmente en las dos anteriores reclamaciones, se debe a que su número de teléfono está asociado a dos fichas de cliente, la suya, y la de otra cliente (su madre) que sí es beneficiaria Plus. 2. Por todo lo expuesto, y en atención al hecho de que ya se había dado tres respuestas motivadas por escrito a la reclamante por parte de [REDACTED] mediante la presente comunicamos la no aceptación de la solicitud instada por la reclamante, toda vez que no se le ha conculcado ningún derecho.



Comunidad de Madrid

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.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las manifestaciones y documentación presentada por el reclamante y reclamado, no existen elementos de juicio para resolver el asunto planteado, toda vez que:

Ninguna de las partes acredita la **titularidad de la tarjeta**, pudiendo existir falta de legitimidad activa, No habiendo prueba de que la tarjeta esté asociada a la reclamante, aunque esté asociada al teléfono.

Existe una **denuncia** sin resultado, desconociendo este Colegio el curso de la misma.

La parte reclamante no acredita la **factura** del coste de los 600 euros.

Procediendo por todo ello al archivo del expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Notifíquese a las partes el presente 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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 20 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL