



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10549.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de diciembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 01/08/2024: "Hace cuatro meses me suministran unas plantillas ortopédicas en el establecimiento, en revisión de médico se solicita modificación a lo que me responden diciendo que hay que hacer unas por importe de 95€. Tras el uso de estas no estoy conforme ya que me encuentro peor. Acudo al establecimiento y la propietaria me indica que bajo su criterio las correctas son las primeras que hizo ella que le reclamaste a mi médico que es el que se ha equivocado y se niega a dar solución alguna." SOLICITA: "Modificación del producto o devolución total del importe. Valoración económica 95€".

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- los justificantes de pago de las plantillas de fecha 08/07/2024 y 23/07/2024
- factura de 23/07/2024 emitida por concepto "plantilla a medida", por importe de 95€
- informe médico del hospital Fundación Jiménez Díaz sin fecha, indicando "modificación plantillas": disminución arco interno, añadir barra longitudinal externa, añadir cuña supinadora del retropié

La parte reclamada presenta escrito de 10/10/2024 en el que manifiesta que: "1.- Con fecha 19 de febrero de 2024 el reclamante encarga unas plantillas a medida, para lo cual se hizo la pertinente pedigrafía y se recibió una señal de 30 euros, pagada con tarjeta de crédito (se adjunta el resguardo) 2.- Con fecha 4 de marzo de 2024 recoge el reclamante dichas plantillas y completa el pago con los restantes 65 euros, pagados con tarjeta de crédito (se adjunta resguardo). 3.- Con fecha 8 de julio de 2024, viene otra vez y nos indica que el médico quiere modificar las plantillas. A esto le preguntamos si les resultan cómodas y contesta que sí, razón por la cual las ha utilizado durante 4 meses, verificamos que la plantilla se encuentra muy usada. Pero manifiesta que ahora las quiere diferentes, siguiendo las indicaciones del médico, y que las modificaciones se realicen sobre la plantilla usada. A esto se le contesta que ello no es viable pues lo que solicita es una plantilla distinta. El lo comprende y encarga unas nuevas. El 23 de julio de 2024 recoge las nuevas plantillas (los documentos de pago han sido facilitados por el reclamante). El 31 de julio de 2024 vuelve a la farmacia y nos dice que quiere que le devolvamos el importe de las plantillas nuevas porque no le van bien y que solo quiere quedarse con las primeras. A esto se le dice que son unas plantillas hechas a medida y por eso se le pidió una señal. Si tuvieran un error de fabricación se procedería a la devolución o a su repetición sin coste adicional alguno. Pero ello no es así, ya que se han confeccionado las plantillas con las tres piezas solicitadas por el médico en la receta, es decir, el arco interno, la barra longitudinal externa y una cuña supina dorsal de retropié. Se lo hacemos comprender al cliente mostrando la receta y la plantilla, viendo que son ciertas las explicaciones. Todas las plantillas que hacemos, si

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

el cliente no va cómodo, se le ofrece un retoque, es decir, rebajar una pieza porque esté demasiado alta o desplazar una pieza un poquito porque moleste donde esté puesta etc... Pero siempre conservando la esencia de la plantilla, es decir, si el médico indica tres piezas en un determinado lugar y nosotros nos ajustamos a ello, únicamente podemos retocar pero no alterar las indicaciones de la receta del médico. CONCLUSIONES 1.- No se puede hacer la devolución pues es un producto hecho a la medida de este cliente. 2.- Nosotros hemos hecho exactamente lo que indica la receta del médico, por tanto, no es un fallo nuestro. 3.- Si en alguna de estas piezas necesita que se le de un retoque (desplazar o rebajar un poquito), sin cambiar la forma de la plantilla, por supuesto se le hace sin problema y sin coste adicional alguno (como es práctica habitual con todos los clientes). 4.- El cliente también debe de entender que no siempre se consiguen los resultados esperados y que si con las primeras plantillas iba cómodo no se entiende porque encarga las segundas completamente distintas.” Aporta documentación de las primeras plantillas realizadas:

- fecha de encargo del 19/02/2024 y datos de contacto
- impresión de las plantas de los pies
- justificantes de los pagos realizados,
- factura de fecha 04/03/2024, emitida por [REDACTED], importe 95,44€, concepto “plantilla a medida”.

La parte reclamante presenta escrito de 20/10/2024 en el que manifiesta que “Tras negarse a la revisión del producto a medida para realizar las acomodaciones oportunas para su uso. Solicito la devolución del importe íntegro del mismo, Dado que transcurridos 4 meses de su adquisición y sin apenas poderlo usar, se está incluso hasta rompiendo la base de la plantilla. Como indica el reclamado el 6 de julio de 2024, acudo al establecimiento, con un nuevo volante de mi médico, en el que da indicaciones precisas para modificar las plantillas que anteriormente me habían fabricado y que tras revisión por mi doctora no correspondían fielmente a las indicaciones iniciales. A lo que me responden que no es posible modificar esa plantilla y que hay que hacer una nueva. Siendo atendido por una de las auxiliares, dado que la titular Teresa no se encuentra en ese momento en el establecimiento. Asumiendo esto y el gasto que conlleva nuevamente, procedo al encargo de la fabricación de las nuevas plantillas depositando una señal de adelanto de 40€. Esta persona alega que no se entrega informe cuando esto no es cierto y se ve claramente que en la ficha que aporta en su alegación, se manipula el dato y lo tacha en bolígrafo negro viéndose claramente el si en azul debajo. Prueba de ello y para sorpresa mía como paciente, esta persona realiza una llamada, días después (18/07/2024) a mi móvil para indicarme y preguntarme que como quiero la plantilla por que no entiende bien que pide mi médico, tras la conversación telefónica y no dando crédito a la situación le envío por vía wasap el informe completo y radiografías realizadas por mi médico. Una vez hechas las plantillas y recogiendo el día 23/07/2024 como se observa en el comprobante de pago, acudo de nuevo al día siguiente por que tras utilizar las plantillas observo y noto que no se me acomodan y me hacen daño. En primer lugar, solicito que se revisen y me realicen los cambios que sean oportunos en el producto para su acomodación. A lo que esta señora, mediante llamada telefónica por medio de una empleada ya que ni siquiera se encontraba en establecimiento, me responde, negándose a realizar esta revisión y alegando que me tengo que quedar con ellas por que me he fiado de lo que dice mi médico y me las ha hecho como yo he querido. Respuesta que me deja perplejo y entonces es cuando procedo a solicitar el reembolso del importe del producto. A lo que evidentemente se niega también.”

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

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 05/12/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de [REDACTED] en relación con las plantillas realizadas a medida, según factura de 23/07/2024 y realizadas siguiendo las indicaciones establecidas en el informe médico aportado por el reclamante, teniendo la parte reclamada que realizar los retoques necesarios para su acomodo, siempre que no implique variar la forma de la plantilla ni realizar una plantilla nueva.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.