



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 439/2024

En Palma, a día 9 de octubre de 2024, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

- PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.
- VOCALES:** Sra. Laura Morató Pascual, propuesta por las asociaciones de consumidores.
- Sr. Juan Carlos Lluch Cerdá, propuesto por las organizaciones empresariales (ausente).

PARTES

- Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.
- Reclamada:** Supivi, SL (Multiópticas), con NIF B57677XXX, que comparece representada por la Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Ambas partes comparecen a la audiencia telefónicamente.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En escrito de solicitud de arbitraje de 7 de mayo de 2024 la reclamante manifiesta, en síntesis, que abonaron 100€ a cuenta por una compra y recibieron una factura sin concretar precios.

Al recoger el encargo solicitó una factura detallada y se percató de que le cobraron una garantía de un año.

PRETENSIONES

Devolución del importe cobrado por la garantía.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 14 de junio de 2024 la empresa manifiesta, en resumen, que día 26 de marzo de 2024 la parte reclamante acudió al establecimiento para acogerse a una oferta de un pack de dos lentes progresivas de la gama confort, sin reducción ni tarjeta de garantía, por 189€.

Multiópticas dispone de un seguro adicional mediante el cual se hace cargo del 70% del valor por un año, si el artículo sufre rotura, arañazo o cualquier accidente.

Se explicaron los tipos de progresivos, la importancia del reducido y los precios. Los clientes eligieron un pack de dos gafas gama élite reducidos con artop y tarjeta de garantía adicional. Desde el establecimiento se les dio la opción de entregar algo a cuenta o abonarlo por completo. Abonaron 100€ para realizar el



encargo y el resto de 469€ al recogerlo, tal y como figura en los tickets que se les entregaron.

A los pocos días, la reclamante contactó con la tienda para preguntar por qué tenía esos tickets con un importe total de 569€, si venía por la promoción de 189€. Se volvió a explicar por vía telefónica que escogieron la gama élite, con cristal reducido, y todo lo que ya se les explicó en el momento de realizar el encargo.

Cuando fueron a recoger el encargo la reclamante solicitó factura. Se le explicó que en la factura aparecían los precios por separado.

Adjunta las tarifas para acreditar que el precio por las dos gafas elegidas es correcto; factura del encargo; ticket de 100,00€ para poder realizar el encargo; ticket por el importe que quedaba por pagar; y listados de precios por gamas.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por MAYORÍA, emite el siguiente pronunciamiento:

Antes de entrar en el fondo de la cuestión planteada, procede señalar que la factura objeto de discusión fue emitida por la empresa a nombre del Sr. XXXXX.

Al no concordar el nombre del Sr. XXXXX con la identidad de la reclamante y compareciente -la Sra. XXXXX- en el transcurso de la audiencia se cuestiona a la Sra. XXXXX al respecto, quien manifiesta ser la esposa del Sr. XXXXX y que, aunque no ha acreditado formalmente la representación, interviene en nombre de ambos.

Considerando que la empresa hace referencia en su escrito de alegaciones tanto al Sr. XXXXX como a la Sra. XXXXX, citándolos e identificándolos como clientes en relación con el asunto sometido a arbitraje, el Colegio Arbitral no observa impedimento para emitir un pronunciamiento acerca de la pretensión planteada por la parte reclamante.

En relación con el fondo de la controversia, entiende el Colegio Arbitral que si el paquete finalmente adquirido era de superior categoría al promocionado por 189€, también es lógico que el precio se viera incrementado.

Sin perjuicio de lo anterior, el Colegio aprecia que los conceptos que debe reflejar cualquier factura tienen que ser claros, comprensibles y no pueden conducir a equívocos.

En este sentido, aún cuando la parte reclamante hubiera podido adquirir un paquete por un valor total de 569€, uno de los conceptos desglosados en la factura se corresponde con una garantía de un año, a razón de 117,25€.

Al respecto, la empresa plantea durante la audiencia que la factura pudo haber sido confeccionada erróneamente. No obstante, aún cuando este pudiera haber sido el caso, lo cierto es que la factura no ha sido en ningún momento rectificadas,



por lo que, objetivamente, uno de los conceptos que se facturan es el de una garantía comercial por un período de un año.

En lo que concierne a dicha garantía comercial -sea cual sea su importe- no ha quedado acreditado que en el momento de la celebración del contrato o antes de su celebración, se hubieran puesto a disposición de la parte reclamante las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial, ni que la declaración de la garantía comercial hubiera sido entregada en un soporte duradero a más tardar en el momento de la entrega de los bienes.

De conformidad con lo expuesto, el Colegio Arbitral concluye que la actuación de la empresa conculca lo dispuesto en el artículo 127 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en relación con la garantía comercial.

Por consiguiente, se ESTIMA la pretensión, por lo que procede que Supivi, SL, reintegre a la parte reclamante el importe de 117,25€ facturado en concepto de un año de garantía comercial, que debe tenerse por no contratada.

A tal fin, la parte reclamante dispone de un plazo máximo de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo, para personarse en el establecimiento Multiópticas de Pl. XXXXX de Manacor (mostrando copia de esta resolución, si fuera necesario) a fin de que la empresa, en el mismo momento, le efectúe la devolución del importe de 117,25€.

El reintegro deberá ser en efectivo, en vista de que la parte reclamante realizó el pago bajo esta modalidad.

Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós