



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Expediente nº [REDACTED]
Reclamante: José Manuel Garrido Prieto
Reclamado: Farmacia Jiménez López C.B.
Colegio Arbitral:
D. [REDACTED]
D. [REDACTED]
Presidente: Dª [REDACTED]
Secretario: D. [REDACTED]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla, sita en Casa de la Provincia, Plaza del Triunfo, núm 1, a 19 de diciembre de 2017, siendo las 18:15 horas, se persona la Presidente del Colegio Arbitral acreditado y propuesto por la Administración Pública, Dª [REDACTED] así como D. [REDACTED], árbitro vocal propuesto por la Organización de Consumidores [REDACTED] y D. [REDACTED], propuesto por la Organización de Empresarios [REDACTED], para resolver sobre la controversia objeto del expediente núm. 315/2017 de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Excelentísima Diputación Provincial de Sevilla, al amparo de lo dispuesto en los artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), la Ley de Arbitraje de 23 de diciembre de 2003 (Ley 60/2003), y el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

A estos efectos se ha citado a la partes para celebrar el acto de mediación, audiencia y posteriormente dictar Laudo en la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED] contra Farmacia [REDACTED]

ANTECEDENTES

El convenio arbitral ha sido formalizado mediante la presentación de la reclamación y su aceptación expresa por el reclamado, de la que tuvo conocimiento en tiempo y forma, y sobre la que ha podido alegar lo que ha estimado necesario en periodo concedido para ello.

Que en el día de hoy, 19 de diciembre de 2017, se constituyó este Colegio arbitral, al objeto de celebrar vista oral, en la que compareció D. [REDACTED], con DNI 52.261.465-E, y la reclamada Farmacia [REDACTED],

representada por D^a [REDACTED] con NIF [REDACTED] en calidad de farmacéutica acompañada del personal laboral de la ortopedia.

Que en el acto de mediación celebrado antes de esta audiencia las partes no llegaron a ningún acuerdo por lo que se procede a la celebración de la vista que estuvo asistida en todo momento por personal de seguridad ante la postura incívica del reclamante.

OBJETO

El OBJETO de la controversia y pretensión sometida a este arbitraje es, "compensación económica consistente en el importe de las botas, cifrando su pretensión en 1.150,00 €".

ALEGACIONES

Fundamenta su pretensión en los argumentos que constan en su solicitud de arbitraje, que son los siguientes:

"Vendo cupones, por culpa de la mala gestión de la farmacia, no puedo realizar mi trabajo. Tengo dolor continuo sin cesar y dejado de percibir mi paga de 1.200 €. Debo de hipoteca 4 meses 325 € mensuales. No me puedo mover no tengo calzado, no tengo dinero, 400 € valen las botas. Próximamente me compraré unas botas nuevas, me costará lo mio, espero que todo vuelva a su causa".

Consta en el expediente, recetas médicas y V^oB^o de las plantillas y del calzado ortopédico realizado por la ortopedia, suscrito por el facultativo D. Mateo Moreno Gaya. Igualmente consta copias de la garantía correspondiente a los productos reseñados anteriormente y emitidos por Farmacia Ortopedia [REDACTED].

También consta, escritos enviados por el propietario y dos empleados de [REDACTED], informando de los hechos acaecidos por el reclamante, manifestándose en los siguiente términos:

"Yo, D^a M^a [REDACTED] con DNI [REDACTED], trabajadora de la empresa [REDACTED] en mi puesto de técnica superior en ortoprotésica le expongo los acontecimientos ocurridos con el paciente D. [REDACTED]. Lo primero que quiero decir es que este señor nunca me ha tratado con respeto, puesto que yo, por ser mujer, no sabía de mi trabajo, a pesar de que tengo 11 años de experiencia de ortopedia a mis espaldas. A primros de octubre de 2016 viene dicho paciente con unas recetas para unas plantillas a medida y un calzado a medida que le han recetado en el Hospital de alta Resolución de [REDACTED]. Le tomamos las medidas cuidadosamente, ya que comenta que no puede andar con los zapatos y plantillas que le habían confeccionado en otra ortopedia el año anterior, argumentando que se los había hecho mal. Una vez que le tomamos las medidas le aconsejamos la forma de hacer los productos siguiendo siempre la prescripción médica contenida en las recetas. A finales de octubre de 2016 se probó el producto, aunque a duras penas

porque decía, aún sin probárselos, que él ya sabía que no le iban a ir bien. Realizamos los cambios que nos indicó y lo citamos el día 8 de noviembre para su recogida por la tarde. Al día siguiente nos los devolvió argumentando que no le van bien; asimismo, le modificamos las plantillas, pues comenta que no tiene suficiente amortiguación. Al día siguiente viene porque le molesta la bota de ancho, volvemos a modificarlos. A la semana viene que le molesta la plantilla otra vez, la modificamos donde él quiere, aunque yo le advierto que dicho cambio le puede hacer daño. Al día siguiente aparece, el cambio no le va bien. Se lo modifico otra vez a como estaba. El 15 de diciembre el doctor que le prescribió los zapatos y plantillas firma el VºBº afirmando que están bien hechos tanto el calzado como las plantillas. A los pocos días aparece de nuevo, diciendo que las plantillas no están bien y quiere unas nuevas. Pese a que el trabajo está realizado conforme a la prescripción médica y al gasto extra que eso supone para la empresa, le tomamos medidas de nuevo por la mañana y por la tarde viene amenazándome que él quiere las plantillas ya que si no me denuncia puesto que él no puede ir a trabajar por mi culpa. Yo le respondo que para realizar las plantillas hay que esperar que los moldes de la medida que le he tomado por la mañana se sequen, ya que están hechos de escayola y necesita fraguar y que eso requiere un tiempo. Al día siguiente aparece con las mismas amenazas. Una vez que están hechas las plantillas le cito y se las prueba y veo que están correctas. A los pocos días aparece de nuevo, ahora las botas están mal hechas y quiere unas nuevas o el dinero para ir a otro sitio a hacérselas. Nuestros jefes tuvieron que intervenir puesto que las amenazas ya eran diarias e incluso tuvimos que llamar a la guardia civil para que intervinieran. Para intentar solucionar el problema, aunque a nosotros nos hubiera supuesto un nuevo coste económico al haberle realizado ya los productos, nos personamos en el Hospital [REDACTED] para pedir las recetas entregadas y devolvérselas a este señor para que acudiera a otra ortopedia. En el hospital no dicen que si el médico ha firmado el vºbº, están por tanto correctamente hechas las botas y plantillas y que ese caso, solo le corresponde una receta anual, por lo que no nos pueden devolver las recetas ya que se le han entregado unas botas y unas plantillas correctas según el criterio médico. Cuando al cliente le explicamos lo que nos han comunicado en el hospital y nos negamos a realizar ningún cambio más a los productos, este señor se altera y se niega a llevarse los productos dejándolos en nuestro establecimiento. Nosotros no nos negamos a darle las botas, están aquí a su disposición para cuando quiera venir a recogerlas, tal como se le ha explicado a él en varias ocasiones. Nosotros hemos intentado hacer todo lo posible para solucionar este incidente, tanto el trabajo realizado como en el trato, que en todo momento ha sido respetuoso, pero este señor no atiende a razones".

"Yo, [REDACTED], con DNI [REDACTED], empleado de la [REDACTED], expongo los siguientes hechos ocurridos durante los pasados meses noviembre-diciembre de 2016, y enero-febrero 2017 para el arbitraje de un calzado a medida realizado a D. [REDACTED]. El Sr. [REDACTED] se presentó en la ortopedia antes mencionada, portando una receta de la seguridad social para la realización de un calzado a medida y unas plantillas, nos expuso sus problemas y nos informó de que las últimas botas que se les realizaron en otro establecimiento no les había ido bien y quería que se les hicieran de forma diferente para buscar un mejor resultado. Le expusimos las posibles opciones para sus problemas y de mutuo acuerdo llegamos a la conclusión de confeccionar un calzado óptimo para el

tratamiento de su patología. Dicho calzado y plantillas se les entregaron al paciente el día 8/11/2016 obteniendo el día 15/11/2016 vºbº por el traumatólogo que las prescribió. Nuestro trabajo debió finalizar en este punto, puesto que, una vez que el doctor da su vºbº quiere decir que todo fue realizado correctamente bajo su criterio. Pese a ello el paciente se personó de nuevo en nuestro establecimiento argumentando que necesitaba una puntera más ancha y mayor altura en la pala del zapato, se le realizaron los cambios pertinentes para que el paciente quedara contento y conforme. Pocos días después se presentó de nuevo y nos expuso una serie de nuevos cambios que quería incluir en la plantilla, pues exponía que él necesitaba más amortiguación, se le realizaron estos nuevos cambios y al día siguiente volvió diciendo que esas plantillas no le servían y que quería unas nuevas. Le hicimos unas nuevas plantillas con el gasto extra que esto conlleva y sin tener obligación para ello, puesto que el doctor ya había expedido el vºbº. A partir de este punto el paciente se presentaba cada día durante los meses enero-febrero de 2017 con un carácter cada más irascible, agresivo y culpándonos de que había perdido ofertas de trabajo por nuestra culpa ya que decía que no podía caminar. Nuestros jefes tuvieron que tomar cartas en el asunto e incluso tuvimos que llamar a la guardia civil pues ya temíamos por nuestra integridad física y recibimos amenazas hacia nuestras personas. Dª Rosa Jiménez López se dirigió personalmente hacia el centro sanitario donde fueron expedidas las recetas para ver si nos las podrían devolver y que el paciente se dirigiera a otro establecimiento para realizarse de nuevo unas botas, pero solo pueden expedir una receta al año por paciente y patología y la de nuestro paciente ya habían sido facturadas. Una vez que nos negamos a seguir realizando cambios en el calzado y las plantillas, el Sr. [REDACTED] renunció a sus botas y plantillas negándose a llevárselas y dejándolas en nuestro establecimiento. Finalmente, el paciente se presentó en la oficina de consumo y puso una denuncia contra nosotros, por ellos nos vimos forzados a tener que realizar este informe para el arbitraje del caso."

"Yo, [REDACTED], con DNI [REDACTED] copropietario y titular de la [REDACTED], con nº de colegiado [REDACTED] EXPONE: Que D. [REDACTED], cliente ocasional de nuestra ortopedia se personó en la misma el pasado octubre con sendas recetas (P14) para unas plantillas y unas botas a medida. Que, tras diversas pruebas y modificaciones, las botas fueron examinadas por el doctor que las recetó y este facultativo dió el vºbº, tal como aparece en las recetas. Que a pesar de ello, este señor ha venido insistiendo en que se le realice unas nuevas botas y plantillas o en que se le abone el arrocio de las viejas, o, directamente que se le pague unas nuevas. Que corrobora totalmente las declaraciones vertidas por los técnicos, de esta farmacia-ortopedia en los informes que se adjuntan. Es prioridad de este empresa conseguir la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, hemos actuado no solo con la diligencia debida, sino también con especial esmero a la hora de atender sus exigencias en cuanto a su comodidad y en tolerar exabruptos, malas formas y faltas de respeto tanto a los trabajadores como a los titulares de este establecimiento, llegando incluso a tener que avisar a la Guardia Civil, con todo el perjuicio que ello puede acarrear en un negocio abierto al público. Y todo ello a pesar de contar con el vºbº del facultativo que recetó las plantillas y botas a medida".

Iguualmente consta en el expediente, escrito dirigido a la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Sevilla, en los siguientes términos:

" [REDACTED] y [REDACTED], mayores de edad, farmacéuticos cotitulares en nombre la FARMACIA [REDACTED], con domicilio a efecto de notificaciones en calle [REDACTED] núm. [REDACTED] CP [REDACTED] (Sevilla), en el expediente de referencia DICO: 1) Que aceptamos el arbitraje y la mediación previa. 2) Que en cuanto a las alegaciones que pudiere expresar, nos remitimos a las que exponyamos en la contestación a la hoja de reclamaciones donde se relatan debidamente los hechos acaecidos y mis razonamientos en cuanto a los mismos. Asimismo, deseo destacar que el reclamante no ha comprado ni abonado absolutamente ninguna cantidad a nuestra oficina de farmacia, ya que el producto sanitario que solicitó en su momento fue dispensado a través de receta médica sanitaria por la que el mismo está subvencionado al 100%. Es por cilo por lo que consideramos que el Sr. Carrido pretende obtener un enriquecimiento injusto a nuestra costa. 3) Adjuntamos escritos de compañeros. 4) En varias ocasiones fuimos a denunciarlo a la Guardia Civil de [REDACTED] tal y como nos aconsejaron los propios guardias civiles que se personaban en nuestro establecimiento cada vez que hemos solicitado su actuación. En dicha Jefatura tienen los partes y nos comunican que sea la entidad correspondiente las que solicite dicha información. 5) las cámaras de la farmacia grabaron las entradas y salidas de dicho señor."

CONSIDERACIONES

En la audioncia ha quedado probadas las siguientes circunstancias:

- Ante la pregunta realizada por los miembros del Colegio Arbitral al reclamante de si se reafirma en su pretensión expresada en la reclamación, el Sr. [REDACTED] contesta que sí pero que amplía su petición hasta 9.000,00€, justificada esta cantidad en las ofertas de trabajo que ha dejado de atender por culpa de no tener botas y gastos ocasionados por daños y perjuicios que no cuantifica.
- Ante la pregunta de si las botas se las llegó a poner en algún momento, el Sr. [REDACTED] contesta que no, interviniendo en ese momento la Sra. Farmacéutica que dice que sí, que él salía con las botas puestas y luego se presentaba en la Ortopedia diciendo que no le estaban bien. El Colegio Arbitral solicita ver las botas que se encuentra en poder de la Ortopedia comprobándose in situ por los miembros del Colegio Arbitral, que las botas están usadas.
- Que consta en el expediente V°B° del traumatólogo que prescribió las botas certificando que se adaptan a las características de la prescripción emitida en su día.
- Que el importe de su reclamación, que cifra ahora en 9.000,00€, no queda acreditado ni cuantificado, siendo esta prueba imputable al reclamante.

- Que por parte de la reclamada no se ha constatado negligencia alguna ni descuido en su proceder ni incumplimientos en la realización del trabajo ni plazos de entrega.
- Que no ha quedado acreditado relación causa efecto entre la negativa a llevarse las botas y los impagos a los que refiere.
- Que se constata que el reclamante anda con dificultad pero ha podido llegar a la audiencia sin ayuda ni compañía de nadie.
- Que tampoco procede la devolución del importe equivalente al precio de las botas toda vez que las plantillas y botas son financiadas al 100% por la Seguridad Social.
- Que dado el tiempo transcurrido desde su reclamación el beneficiario ha debido obtener o estaría a punto de conseguir otra prescripción, dado el carácter anual de esta prestación.

DECISIÓN

Este Colegio Arbitral, a la vista de la documentación obrante en el expediente y las manifestaciones emitidas por las partes, habiendo observado las formalidades y requisitos que se disponen para resolver, según lo regulado en el R.D. 231/2008, y con sujeción a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes que presiden todo lo actuado, conforme al art. 41 del citado texto regulador del arbitraje de consumo así como en la Disposición adicional única de la Ley 60/2003, deciden por unanimidad, desestimar la pretensión del reclamante, cifrada inicialmente en 1.150,00€ y ampliada en el acto de la audiencia a 9.000,00€, sin que haya quedado acreditado ni cuantificado por el reclamante los conceptos por los que cifra su pretensión, ni la relación causa/efecto de los impagos, no existiendo por parte de la reclamada ni descuido ni incumplimientos en su proceder, constando el VºBº del facultativo que acredita que el calzado ha sido realizado de acuerdo a lo prescrito, por lo que se dicta **LAUDO DESESTIMATORIO**, no habiendo lugar a su pretensión.

La reclamada, [REDACTED] deberá hacer entrega de las plantillas y botas confeccionadas a medidas al reclamante, D. [REDACTED]

La entrega se realizará mediante envío de paquete postal al domicilio del [REDACTED], en un plazo máximo de 10 días a contar desde la notificación del presente laudo.

Todo ello notifíquese a las partes con mención de que contra el presente Laudo cabe acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de los Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, dentro de los DOS MESES siguiente a su notificación,

por los motivos tipificados en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Laudo los miembros del Colegio Arbitral y el Secretario de la Junta Arbitral de Consumo, en el lugar y fecha señalados al principio.

Fdo:
D. [Redacted]

Fdo:
D. [Redacted]

Fdo:
Presidente: D^a [Redacted]



Fdo:
Secretario: D. [Redacted]