



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09617.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que en la óptica le gradúan la visión y le hacen una oferta de lentes ocupacionales asegurando que va a ver perfectamente con ellas y si no, hay 2 meses de garantía de adaptación en los que se corregiría cualquier problema. Cuando las recibe nota que no ve bien con ellas. Al reclamar le dicen que debe acostumbrarse y que las use 2 semanas. Tras usarlas como le indican sigue viendo mal y le cambian los cristales, prueba semana y media, y la izquierda la dan por arreglada dentro de una gama baja cosa que nunca le explicaron que le vendían gama baja, pero la derecha está igual de mal. Pide, haciendo uso de la garantía, que la corrijan como hicieron con la otra, y le responden que ambas lentes están perfectas y que el problema lo tiene él que no se adapta, que no se puede hacer nada más porque el problema es suyo y de su ojo, y que además la garantía solo cubre un único cambio de lentes, cosa que nunca se le informó, solo le dijeron 2 meses de garantía de adaptación y que si no ve bien lo corrigen. Solicita devolver las lentes y que le devuelvan el dinero.

La empresa reclamada aporta escrito al que adjunta documentación, de fecha 15 de diciembre de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante alegando que "El cliente acude a nuestro establecimiento solicitando presupuesto de lentes ocupacionales, estando él muy seguro de que es lo que necesita. Acude una segunda vez conforme con presupuesto y solicitando que le graduemos, pese a decir que le ha graduado el oftalmólogo".

La acusación de que las lentes son de mala calidad es inadmisibles, puesto que es una empresa de lentes con la que trabajamos muchos de los productos de nuestra tienda, de hecho se le da al cliente la tarjeta con las lentes que lleva. Existen otro tipo de fábricas, si hubiera querido una específica la tenía que haber solicitado. Hay personas que no tienen por qué adaptarse a las lentes ocupacionales, puesto que dichas lentes tienen ventajas pero también inconvenientes, se le explica, y las lentes se le cambian conforme indicaciones que nos da el departamento correspondiente de la empresa de lentes.

Es política de la empresa NO REALIZAR DEVOLUCIONES DE DINERO.

El cliente ha de saber que los honorarios por graduar no se le han cobrado al hacerse las lentes en nuestro establecimiento, queriendo la devolución total del dinero. El día 27/12/20 vence el **plazo** que nos da la empresa de lentes.

Comunidad de Madrid

Se le ha atendido cortésmente y explicándole las cosas siempre que ha acudido y sin cita previa.

El cliente no ha dicho a esta junta arbitral que acude a nuestro establecimiento con una gafa descatalogada, de lo cual nosotros le informamos por posibles problemas que pueda tener con ella.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de enero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones formuladas puesto que lo que manifestó fue que la oftalmóloga le había recomendado gafas ocupacionales y fue con una graduación de un año de antigüedad y otro actual sin graduación y fue la empresa quien le dijo que en cualquier caso le iban a graduar para asegurarse y que no tenía coste. Las ventajas e inconvenientes de las lentes ocupacionales se las dieron después de haber hecho la compra y volvió porque veía mal con las gafas. No reclama por las desventajas genéricas de este tipo de lentes, sino porque no ve bien con ellas y la óptica se negaba a cumplir la garantía ofrecida cuando solicitó que adaptasen la lente derecha igual que habían corregido la izquierda, y se negaron diciendo que la garantía sólo cubre un único cambio, lo cual en ningún momento se le indicó y no está escrito en ningún sitio. La empresa alega que tiene un problema extraordinario de divergencia, que ni mencionaron antes de comprar las lentes, y que se lo habrían dicho en las revisiones oftalmológicas. No pidió la devolución del dinero, sino que fue pidiendo la adaptación que le habían ofrecido en garantía, y reclamó el dinero cuando se negaron a cumplir la garantía y lo único que le ofrecían eran unas lentes monofocales de mucho menos coste y otras gafas completas para ver de cerca pagándolas. En relación con la montura le dijeron que no era ningún problema que fuera de otro establecimiento, y que lo único era que si se rompían al montar las lentes no se podría sustituir al estar descatalogada.

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 aporta escrito el 31 de julio de 2021 reiterando su **reclamación** y manifestando que no tiene más documentación que aportar.

La parte reclamada aporta escrito el 16 de agosto de 2021, manifestando que se atendió correctamente a la parte reclamante y se dieron todas las explicaciones, opciones y aclaraciones que debieron de ser de su agrado puesto que las lentes las encargó en una segunda visita, a la que acude con una montura descatalogada informándole que si le ocurría algo en el montaje no se podía sustituir. El filtro azul se le ofreció al comunicar que las quería para el ordenador. Ofrece como solución otro tipo de lentes que solucionen los problemas subjetivos que el reclamante dice tener. No se devuelve el dinero, y el cliente lo sabe. No valora ni muestra respeto por su trabajo en atenderle, graduarle, montar las lentes y ajustar la gafa, y ha dejado pasar el tiempo de la garantía ofrecida. Por último manifiesta que las lentes se encuentran en poder del reclamante, y puede estar haciendo uso de las mismas.

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



Comunidad de Madrid

establezca ninguna limitación ni exclusión, y en concreto que sólo incluyera, como alega la empresa reclamada, un único cambio de lentes. En consecuencia, se resuelve el contrato. La parte reclamante debe entregar las lentes en el establecimiento o llevar las gafas para que las lentes sean desmontadas en el establecimiento donde se montaron, y la empresa reclamada reembolsará los 169 € abonados por la parte reclamante.

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

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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. Previa 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.

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.