



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08948.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de marzo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:
"Acudí el 4/8/22 porque los cristales de mis gafas de sol compradas en este centro habían comenzado a deteriorarse, parecía estar "despegándose" una capa en la parte exterior del cristal, pero no impedía la visión. La empleada que me atendió me dijo que iba a intentar solucionarlo y se llevó mis gafas a una sala interior. Tras un tiempo llamó a su compañera (la encargada), quien posteriormente salió a informarme de que los cristales habían perdido un tratamiento y la única solución era encargar unos nuevos.

Cuando me devolvió las gafas me doy cuenta de que ambos cristales tienen muchísimas rayas en ambas direcciones, totalmente inservibles. Cuando pregunté si era necesario dejar los cristales en ese estado para demostrar que se había perdido el tratamiento su respuesta fue: "yo no he visto cómo estaban las gafas inicialmente y mi compañera dice que no ha hecho tanta fuerza para dejar los cristales así". Ella en ningún momento volvió para explicarme lo sucedido.

Obviamente yo no llevé unos cristales en ese estado, acudí para intentar encontrar una solución y me han devuelto las gafas en un estado vergonzoso. La persona que me atendió en un inicio ni siquiera tuvo la honestidad de hablar conmigo sobre lo sucedido, tuvo que comunicármelo su compañera, ni se dignó a salir de la zona interior de la óptica. Creo que si hay algún problema al manipular las gafas de un cliente lo mínimo que se espera es que te aclaren qué ha ocurrido, no que te acusen de haber llevado las gafas en ese estado. Rellenamos la hoja de reclamaciones pero me dieron por error la copia para la empresa y no la original. Solicito que se hagan cargo del precio del cambio de cristales, ya que la falta de honestidad de la persona que me atendió no tiene remedio."

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter el conflicto al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, y alega que *"como indica la factura de las gafas presentada por la reclamante, la compra se realizó hace 6 años, por lo que según la ley, ya no tiene garantía de fabricación, y se aprecia perfectamente en las fotos presentadas por la reclamante, que los daños que presentan los cristales de las gafas cuando ella acude a nuestra óptica, son producidos por el propio uso durante estos 6 años, y por un mal mantenimiento y limpieza incorrecta de los mismo, dado que son cristales de naturaleza orgánica, y requieren una limpieza y un cuidado delicados, ya que son transparentes, y cualquier roce en estos 6 años, produce las rayaduras, que presentan.*

Comunidad de Madrid

Nuestro personal, en ningún caso, produjo esos daños, no tenemos material para ello, nuestro trabajo diario es el cuidado de los cristales, y mucho menos, esos daños se pudieron producir en esa visita a nuestra óptica de escasos minutos, es evidente, por las fotos presentadas por la reclamante, que ese deterioro es algo que se produce en un tiempo prolongado, por una limpieza inadecuada o con productos químicos o abrasivos, de los que no disponemos en la óptica.

Aún con todo lo explicado, se le propuso, y se le sigue proponiendo como solución, aplicarle la garantía del primer año, que la empresa ofrece de forma gratuita, aun estando ya en 6º año de la compra, y se le descontaría el 50% del coste, debiendo pagar únicamente 75 €, en vez de los 150 € que le corresponderían, al estar fuera de cualquier plazo de garantía.

Mantenemos esta propuesta de solución, por el pago único de 75 €, se le cambian los 2 cristales, que realmente tienen un precio de 150 €."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que *"es indignante que sigan acusándome de que llevé las gafas en ese estado, sé que hace 6 años que las compré y que por el paso del tiempo pueden tener cierto deterioro, por eso acudí a su Óptica para pedir opinión y solicitar presupuesto si había que cambiarlos. Por el contrario me devolvieron los cristales tan rayados que no se pueden utilizar y en lugar de ofrecerme una explicación me acusaron de mentirosa. No sé que ocurrió con mis gafas, yo tampoco tengo esos productos que mencionan, solo sé que se las entregué a una empleada y me las devolvió su encargada rayadas, y cuando pido una explicación insisten en que estaban así. En las fotos se aprecia, nadie llevaría las gafas a una Óptica en ese estado a pedir opinión, y si hubiese sido así me habría dicho la empleada que la solución era cambiarlos, sin necesidad de recurrir a su encargada para ofrecerme un 50% de descuento que no entiendo. Si yo provoqué los daños, ¿por qué me querrían compensar?."*

Como compensación a esta situación tan desagradable creo que deberían asumir el 100% del importe de los cristales nuevos. Me encantaría recibir una explicación de qué ocurrió realmente con los mismos, y de por qué la empleada que me atendió en primer lugar y manipuló las gafas se quedó escondida en una zona detrás del mostrador tras el cristal mientras la encargada hablaba con nosotros en su nombre y me decía que no podía demostrar cómo estaban los cristales cuando los llevé. Entiendo que todos cometemos errores, pero no asumirlos y encima pretender culpar a otro de los mismos es una situación que no debería repetirse. No solo me han tratado mal como cliente, me parece una falta de respeto.

La previa, las fotografías son de las gafas después de llevarlas a la Óptica, donde se aprecian los daños que no tenían previamente."

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.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante, al considerar que no hay elementos de prueba en el expediente que acrediten la causa del daño reclamado, que es compatible tanto con una falta de mantenimiento adecuado, como con una indebida manipulación en el establecimiento de la empresa reclamada. En consecuencia, teniendo en cuenta que las gafas ya presentaban un daño (se despegaba una capa en la parte exterior del cristal), motivo por el que la reclamante acudió al establecimiento, y teniendo en cuenta asimismo el valor de compra de los cristales y la depreciación como consecuencia de los 6 años transcurridos entre la fecha de compra hasta la fecha de la incidencia, la parte reclamante podrá optar entre una de las dos siguientes alternativas.

-Que la empresa reclamada sustituya las dos lentes por otras nuevas iguales o de superiores características, abonando la parte reclamante 75 € conforme con el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada.

-Que la empresa reclamada desmonte las dos lentes quedando en poder de la empresa, y abone a la parte reclamante 30 € y le entregue la montura de las gafas.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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 20 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.



Comunidad de Madrid

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.

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