



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09565.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el 21 de diciembre de 2021, la óptica me vendió unas gafas progresivas top de gama "un [REDACTED]" como lo denominaba el titular del comercio, un importe elevado, pero por ser de muy alta calidad, elegí esas gafas, el problema es que a las pocas semanas la moldura comenzó a clarear y degradarse por la zona central y las patillas, al poco tiempo quedaron deplorables, me cambiaron la moldura y a las pocas semanas volvieron a aparecer dicho problema. finalmente cambiaron de fabricante, eso me comentaron y ya no ha vuelto a pasar. posteriormente la lente comenzó a sufrir un deterioro de unos puntitos marcados en la misma, cosa que me sorprendió, pero más tardes aparecieron rayaduras que hacen que ya no las pueda usar y me molesta la visión. Yo hubiera optado por cambiarlas desde el primer deterioro pero por la insistencia del titular del comercio mantuve las lentes no percatándome del deterioro progresivo que estaban sufriendo, al igual que la lente. Solicita que siendo unas gafas de alta calidad y coste, solicito la sustitución sin coste de las lentes, por no ser útiles para el fin comprado al cabo de año y medio. Cuantía reclamada 1.089,00 €.

La parte reclamada alega que [REDACTED] adquirió en diciembre de 2021 una oferta de 2x1 en lentes progresivas de alta gama, unas para todo uso [REDACTED] y otras ocupacionales ([REDACTED] Inside) según consta en la factura que el cliente ha adjuntado en la reclamación. Primero creemos que se debe distinguir cuando hablamos de gafas, que se trata por lo general y este caso en particular, de un conjunto de dos productos adquiridos a dos fabricantes diferentes, por un lado, las lentes y por el otro, las monturas. En este caso, la montura de las lentes progresivas de todo uso que elegimos dio problemas de compatibilidad en contacto con la piel del cliente. La primera vez que ocurrió fue en septiembre de 2022 (aportamos resguardo donde aparece el cambio en garantía, que por falta de stock por parte del proveedor, en este caso [REDACTED], nosotros teníamos el mismo modelo en tienda y se cambió por la misma en el momento y [REDACTED] nos envió un producto sustitutivo para reposición de nuestro stock). Posteriormente, en febrero de 2023 volvió a dar el mismo problema el esmalte que recubría la montura, por lo que decidimos cambiar completamente la montura por un modelo compatible con las lentes, sin el mismo tipo de esmalte, para así evitar que pudiera volver a surgir el mismo problema (aportamos resguardo de la incidencia tramitada a través del proveedor en esta segunda ocasión). Hasta el día de hoy no ha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

habido más problemas de montura. Todo ha sido cubierto por la garantía sin cargo alguno para el cliente. El cliente nunca había hecho referencia a ninguna queja sobre las lentes (fabricadas por Industrias ópticas [REDACTED] hasta ahora a finales del mes de junio de 2023, momento en el que [REDACTED] viene a la óptica, y sacando sus gafas sin estuche (que se le proporciona en este establecimiento para su adecuada conservación) del bolsillo frontal de su camisa, en el cual también llevaba bolígrafos, nos enseña las lentes y dice que le han aparecido esos arañazos, que insistimos que en anteriores visitas del cliente al establecimiento nunca se observaron por nuestra parte, ni lo mencionó el cliente. Nosotros le preguntamos si lo habría limpiado alguna vez en seco, a lo que [REDACTED] contestó que las cuidaba mejor que a sus propios hijos. Entonces, decidimos enviar las lentes al fabricante para que pudiera determinar si se trataba de un mal uso o de una garantía con la posible sustitución del producto sin mayores problemas. Pero el fabricante nos devolvió las lentes junto con la carta que le facilitamos nosotros al cliente, la cual ya ha aportado al expediente el propio [REDACTED] al presentar la reclamación. En dicha carta, el fabricante deniega un posible fallo de fabricación que es lo que cubriría una garantía de fabricación. Por otro lado, ha quedado demostrado que durante el año y medio largo que llevan en uso las lentes, han cumplido su cometido. Como consecuencia de todos estos hechos, quisimos proponer una solución amistosa, la cual no quiso ni escuchar el cliente, en la que como deferencia comercial podríamos aplicar un descuento sobre tarifa de entre un 60 y 70% para la renovación de sus lentes, pero no tuvimos la oportunidad. Por la presente, queríamos solicitar al cliente si consideraría, sin cargo económico para él, el nombramiento por parte del Colegio de Ópticos (Calle José Ortega y Gasset, 74-1º en el 28006 Madrid), de un perito que pudiera determinar la causa de ese deterioro y poder esclarecer el origen del problema.

La parte reclamante manifiesta que no estando de acuerdo con la Respuesta y alegaciones realizada por la titular de [REDACTED], confirmamos que el conflicto no queda resuelto, ya que el escrito de alegaciones presentado por la representante del comercio como "Respuesta y alegaciones para el documento", con Nº Doc: 21/107535.0/23, no refleja el fondo del asunto consistente en la entrega de un producto que no se corresponde con el adquirido, como así se refleja en la factura y la ficha del fabricante, donde, a través del escrito adjunto a esta instancia, se puede comprobar la falta de correspondencia entre ambos, lo comprado y lo entregado, así como la ausencia de documento de garantía que especifique en qué condiciones tiene derecho el consumidor para actuar en consecuencia, por la avería prematura, tanto en la moldura como en las lentes. Solicita Ruego al Presidente de la Junta Arbitral que designe un Órgano Arbitral para conocer y resolver el asunto planteado. - Factura descriptiva del tipo de material adquirido "LENTE PROGRESIVO [REDACTED] Ficha del fabricante donde indica el tipo de lente entregado por éste: [REDACTED] Escrito diferenciando por el propio fabricante el tipo de gafa adecuada a cada cliente, no siendo de igual calidad, prestaciones, ni destino. Ausencia de garantía del producto entregado. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL Mil Ochenta y nueve EUROS 1.089,00 €.

La parte reclamada manifiesta que recibida copia de las últimas alegaciones del reclamante, observamos con incredulidad el sesgo tomado por el cliente con la información proporcionada en el último escrito, a lo que nos vemos obligados a contestar como legítima defensa de nuestra honestidad y buena praxis. Ya que vemos que se remonta a los primeros contactos con él, comenzaremos a hacer el relato de la relación comercial mantenida con el reclamante contestando punto por punto a las últimas alegaciones y añadidos del reclamante. El reclamante acudió junto a su acompañante interesados en adquirir la oferta de [REDACTED] vigente en ese momento para los dos. No era la oferta como tal, ya que deberían ser la misma persona, pero se consultó y finalmente se les proporcionó esa oferta, un progresivo a cada uno. En aquel septiembre de 2021 se ofertaba las lentes de la línea de marca propia de [REDACTED] también fabricada por [REDACTED] pesar de ser la alta gama de marca blanca, no cubría las necesidades de los clientes, por lo que hicimos uso de la garantía de adaptación (comercial de 3 meses para personalizar la adaptación NO sobre los objetos vendidos) y se cambiaron por otras lentes más convenientes en el caso de la acompañante del reclamante y del propio reclamante, al que se le



Comunidad de Madrid

cobró la diferencia de precio con respecto a la compra inicial. En el caso que nos ocupa, al reclamante se le explicó que las necesidades visuales para el uso del ordenador (el cual nos comentó que trabajaba muchas horas con ordenador) no serían cubiertas por un solo tipo de lente, aunque fuera a la más alta gama, el campo visual en la zona intermedia puede ser insuficiente, por lo que se le ofreció la promoción que tenemos de manera anual del ocupacional (indicado para uso intensivo de la visión en distancia intermedia y cerca, tal y como ha extraído el propio reclamante de la web del fabricante) de regalo con la compra de los progresivos. En la factura aparece reflejado que se cobran las lentes y la montura más caras de las dos y se regala la segunda, que es como aplicamos esta oferta de [REDACTED] ofertada por nuestro fabricante de lentes. Aportamos también copia del catálogo del fabricante donde aparecen reflejados los modelos de lentes que se pueden incluir en la oferta y que elegimos en función de las necesidades expresadas por los clientes. El fabricante con cada pareja de lentes que nos fabrica envía una tarjeta donde se indica la lente, la graduación, la referencia del pedido y el número de albarán del fabricante para poder acceder a toda la información de la fabricación de dichas lentes. Al reclamante se le debieron entregar no sólo una tarjeta (la que ha presentado en las últimas alegaciones) si no al menos 2, una del progresivo y la del ocupacional, y hasta un total de 5 tarjetas de las lentes que se fabricaron para el reclamante, correspondientes a la realización de varios cambios que ahora detallamos. Por nuestra parte, hemos solicitado copia de los albaranes que adjuntan con las lentes cuando realizamos un pedido al fabricante como prueba y que adjuntaremos al expediente. Rogamos que se le solicite al reclamante también esta documentación. Posteriormente a la entrega, el reclamante volvió a venir porque no terminaba de encontrarse a gusto y se le volvieron a cambiar ambas lentes para optimizar el ajuste de dichas lentes, modificando la longitud del pasillo y la altura de los centros ópticos. Aportamos captura del historial de pedidos realizados desde la web de pedidos del fabricante y aportamos como documentación complementaria las capturas con las modificaciones realizadas en el centrado y pasillo. Volvimos a ver al reclamante en dos ocasiones más por la incidencia de la montura donde van montadas las lentes [REDACTED]. La primera vez se le sustituyó sin cargo la montura por otro modelo de similares características ya que el fabricante no disponía del modelo original.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinadas las manifestaciones y documentación facilitada por ambas partes, visto que la primera montura de las gafas se cambió, se acuerda que la empresa reclamada **cambie la montura de la segunda gafa por otra de similar pero distinto material**.

En cuanto a los arañazos a que hace mención el reclamante, vistas las fotografías presentadas, parece consecuencia de un mal uso y no constando informe de contrario que acredite que era un defecto de fabricación no podemos concluir que se deba a un defecto de la lente, una limpieza inadecuada o un mal uso en su manipulación, por lo que no procede que la empresa asuma su cambio.

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

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]