



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10514.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante manifiesta haber encargado unas gafas y el mismo día llamar para decir que ya no las quería, y que en otra óptica le salían mas baratas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Los 40 € que se me retuvo".

En su escrito del 06 de septiembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "se han colocado en el establecimiento carteles informativos a posteriori, con el fin de hacer fotos de os mismos y aportarlos como evidencia, siempre después de que yo hiciera esta reclamación, y que esos carteles nunca estuvieron colocados allí antes de la misma, en su establecimiento:"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Reiteramos y ratificamos las alegaciones expuestas en nuestro escrito dirigido al Jefe de la OMIC de Leganés el día 20 de abril de 2023, así como la documentación adjunta a aquél".

En su escrito de 3 de abril de 2024 refiere [REDACTED], en nombre y representación de la mercantil [REDACTED], con domicilio en Leganés, [REDACTED], ante la JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO de la Comunidad de Madrid comparece y respetuosamente expone: "Que el día **01 de abril de 2024**, se recibió comunicación del SECRETARIO DE LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO, por el que se le notifica que se ha admitido a trámite la solicitud de arbitraje de [REDACTED] contra [REDACTED]. Dentro del plazo conferido al efecto, respondemos a la notificación recibida:

PRIMERO: No nos oponemos a la designación de Árbitro Único.

SEGUNDO: No recusamos al Árbitro propuesto.

TERCERO: Confirmamos las alegaciones expuestas en nuestro escrito dirigido al Jefe de la OMIC de Leganés en abril de 2023, así como la documentación adjunta a aquél, cuyo envío no reiteramos por cuanto obra ya en el expediente.

No obstante, **deseamos especialmente reiterar que:**

1.- Una óptica no es un comercio, sino un establecimiento sanitario, sometido al régimen de autorizaciones establecido en el Decreto 14/2003, de 13 de febrero, por el que se regulan los requisitos para las autorizaciones, el régimen de funcionamiento y el registro de los establecimientos de óptica en



Comunidad de Madrid

la Comunidad de Madrid, reglamento que reconoce como actividades propias de las ópticas, las enumeradas en su artículo 3.1:

“Artículo 3. Actividades de los establecimientos de óptica

1. A efectos de lo dispuesto en los artículos 1 y 2, los establecimientos de óptica estarán capacitados para efectuar las actividades siguientes:

- a) **Evaluación de capacidades visuales mediante pruebas optométricas.**
- b) Mejora del rendimiento visual por medios físicos, tales como las ayudas ópticas (gafas graduadas, protectoras y filtrantes de las radiaciones solares o lumínicas de origen natural o artificial, lentes de contacto y otros medios adecuados).
- c) Entrenamiento, reeducación, prevención, higiene visual u otras actividades similares que no supongan alteración anatómica del aparato visual o actos que impliquen tratamientos físico-quirúrgicos ni procedimientos que exijan el uso o prescripción de fármacos.
- d) Tallado, montaje, adaptación, venta, verificación y control de productos sanitarios ópticos para la prevención, detección, protección, compensación y mejora de la visión.
- e) Ayudas en baja visión por procedimientos extraoculares.
- f) Adaptación individualizada de prótesis oculares.
- g) Aquellas otras actuaciones para las que los Directores Técnicos Ópticos-Optometristas estén capacitados según su titulación profesional.

2.- Dichas actividades sanitarias han de llevarse a cabo bajo la dirección técnica de un Óptico-Optometrista colegiado, según determina el artículo 5.1 del precitado Decreto:

“Artículo 5. Dirección técnica

- 1. **Las funciones, actos y servicios desarrollados en los establecimientos de óptica, según la enumeración contenida en el artículo 3 del presente Decreto, se efectuarán bajo la dirección técnica de un Óptico-Optometrista debidamente colegiado.”**

██████████ es un establecimiento sanitario de óptica, en funcionamiento desde el año 1979, con registro sanitario nº ██████████ y autorización de funcionamiento vigente, cuyo Director Técnico Óptico-Optometrista es ██████████

Para acreditar los anteriores extremos:

- Aportamos **nueva Hoja de Visibilidad de Óptica** ██████████ documento que preceptivamente ha de exhibirse en toda óptica de Madrid (art. 22 Decreto 14/2003), obtenido **tras la preceptiva renovación de la autorización sanitaria del establecimiento de óptica**,
- Se adjunta **certificado actualizado de colegiación**, expedido por el Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas (Primera Delegación), de ██████████

3.- En el establecimiento sanitario, Óptica ██████████, se exhibe el precio de todos los productos sanitarios que se dispensan y adaptan, así como el de los servicios sanitarios que estamos autorizados a prestar, en documentos localizados en:

- Zona visible a la entrada del establecimiento,
- Gabinete de Optometría.

Entre dichos servicios aparece el correspondiente a examen optométrico por valor de 40€

Nos remitimos a la copia de la tabla de nuestros honorarios profesionales, además de fotografía de su ubicación en el establecimiento de óptica, que obran en el expediente

4º.- ██████████ acudió el día 13 de marzo de 2023 a nuestro establecimiento de óptica interesada en la adquisición con adaptación individualizada de gafas graduadas:



Comunidad de Madrid

1. Nos exhibió el documento adjunto a su reclamación sobre “corrección óptica”, firmado por Dra. [REDACTED] en cuyas observaciones consta “*comprobar graduación óptica. Valorar lejos y ocupacionales*”. Nos remitimos al documento que obra en el expediente,
2. El Director Técnico Óptico-Optometrista informó a [REDACTED] de que, según las observaciones escritas de la Oftalmóloga, habíamos de proceder a un examen optométrico (“*Evaluación de capacidades visuales mediante pruebas optométricas*”, art. 3.1. a) del Decreto 14/2003), para llevar a cabo la comprobación requerida, cuyo importe aparecía perfectamente identificado en nuestra tabla de servicios profesionales y sus correspondientes honorarios exhibidos en lugares destacados de la óptica,
3. La reclamante aceptó que se le efectuase el examen optométrico. Es decir, libre y voluntariamente accedió al gabinete de optometría, donde también figuran expuestos los servicios profesionales e importes, y libre y voluntariamente se sometió a la práctica de las pruebas optométricas correspondientes,
4. A continuación, de acuerdo con las necesidades visuales constatadas, se le ofrecieron los adecuados productos sanitarios y el importe de todo ello (productos y servicios). La reclamante consintió y entregó 140€, según consta en el resguardo por la misma aportado junto a su reclamación. Nos remitimos a dicho documento que obra en el expediente,
5. Horas después de efectuado el encargo de un producto sanitario personalizado, y de que nuestro establecimiento sanitario ya lo hubiera puesto en marcha, [REDACTED] cambió de opinión, según reconoce en su reclamación ante la OMIC (que obra en el expediente), y, días después, lo anuló y nos requirió la devolución de lo adelantado,
6. De la cantidad entregada, se le devolvieron 100€ anticipados, si bien el importe del examen optométrico practicado, en cuanto servicio sanitario prestado al que debidamente informada se sometió la reclamante, se cobró y facturó según consta en la documentación aportada a la OMIC por la [REDACTED]. Nos remitimos a dicho documento que obra en el expediente,
7. Las gafas graduadas son productos sanitarios que requieren de adaptación individualizada, por lo que sus lentes oftálmicas han de servir para compensar las necesidades visuales específicas de quien haya de portarlas. Es decir, estamos ante un producto personalizado.

En ese sentido, tan pronto la reclamante consintió el encargo del producto sanitario personalizado, según demuestra el pago del anticipo, contactamos con el correspondiente laboratorio para que fabricaran y nos sirvieran los lentes solicitados, es decir, el encargo del producto estaba ya en ejecución.

Después, cuando [REDACTED] anuló por cambio de opinión su pedido, aunque, insistimos, el proceso ya estaba en marcha, gestionamos la cancelación con el laboratorio y evitamos tener que descontar ninguna cantidad de la suma entregada por la [REDACTED] como anticipo del precio del producto.

Recordamos que el derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase (art. 68 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios):

- Es obligatorio en la contratación a distancia y fuera del establecimiento comercial,
- El derecho de desistimiento contractual pueden ofrecerlo las empresas de forma voluntaria, excepto en los supuestos en que resulta preceptivo su reconocimiento,
- En el caso que nos ocupa, no resulta obligatorio en la contratación (no es a distancia ni fuera del establecimiento sanitario), de ahí que Óptica [REDACTED] no lo ofrezca. Por otra parte, el caso de bienes personalizados es una excepción al derecho de desistimiento (art. 103.c) del Texto Refundido de la Ley General para la



Comunidad de Madrid

Defensa de Consumidores y Usuarios); sin embargo, desde Óptica [REDACTED] se aceptó la anulación del producto sanitario personalizado, por cambio de opinión de la reclamante, y se le devolvieron íntegramente los 100€ de anticipo.

8. En cuanto a los 40€ reclamados, hemos de reiterar que:
- a) [REDACTED] actuó en todo momento informada de nuestros servicios profesionales autorizados,
 - b) cuya prestación solicitó y recibió libre y voluntariamente,
 - c) cuyo importe está clara y suficientemente publicitado en lugares visibles en el establecimiento sanitario de óptica,
 - d) y del que se le ha entregado la correspondiente factura.

Por cuanto antecede,

SOLICITAMOS:

- Se tenga por presentado, en tiempo y forma, el presente escrito y documentos que lo acompañan,
- Se tengan por efectuadas, en tiempo y forma las alegaciones y manifestaciones expuestas en el mismo
- Se dicte laudo desestimando la pretensión de la reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º En el documento aportado de encargo de gafas, solo acredita el importe de las mismas.

2º La reclamante no niega que le hicieron una graduación y revisión.

3º No queda acreditado que los carteles informativos con los precios, estuvieran en el momento de en que la reclamante realiza el pedido.

4º No queda acreditado que la mercantil informará a la reclamante del coste de la revisión.

5ª La reclamante refiere haber dicho que no le interesaba el producto el mismo día. Término que no es negado por ninguna de las partes.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, no quedando acreditado que la información facilitada a la reclamante fuera clara en su totalidad, máxime cuando en el documento aportado de encargo, no detalla los conceptos del producto por cuantías y lo que incluye, y solo refiere el precio resultante.

Así mismo, queda acreditado que el trabajo de graduación y revisión, se realizó.

Por ello, en EQUIDAD, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y del importe retenido, debe ser devuelto en un 50%, es decir 20 € de los 40 € solicitados. Dicho importe debe ser devuelto a la reclamante de la misma forma en la que se abonó.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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



Comunidad de Madrid

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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