



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13773.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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: El 02/8/23 se compran unas lentes y montura completas en el departamento óptico de la tienda de [REDACTED] en Las Rozas, con entrega prevista en una semana. El día 9/8/23 se informa que no se han realizado correctamente (lentes de tamaño no compatible con la montura) y que deben proceder de nuevo a realizarlas. Se recogen el día 28 de agosto. Tras probarlas, se observa que no están bien ajustadas pues no se ve bien la pantalla del ordenador. El día 16 de septiembre se llevan a la óptica y allí comprueban que las gafas no han sido bien realizadas porque la lente tiene un defecto de fabricación. Se devuelve el dinero de las compradas anteriores (progresivas) y se recomienda adquirir unas sin progresivos. El 21 de septiembre se llama desde el departamento por teléfono para ir a recogerlas. Se acude el 22 de septiembre a las 19:00 y no están las gafas porque se han entregado a otra persona esa misma mañana. Se procede a la devolución.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Compensación por daños y perjuicios. Daños patrimoniales estimados en 28,62€ (72 km recorridos de ida y vuelta desde mi domicilio en San Lorenzo de El Escorial por tres viajes, la primera compra -1º viaje-, la primera devolución y segunda compra -2º viaje- y segunda devolución -3º viaje-, para un total de 216 km). Con un consumo estimado de 16 litros de combustible, a un precio medio de 1,789€/litro el día de la reclamación, se estima en 28,62€ los daños patrimoniales. En relación a los daños no patrimoniales, estos se basan en un periodo de 2 meses sin poder contar con las gafas adquiridas el 2 de agosto de 2023. Su uso era altamente aconsejado por problemas de visión como se diagnostica por la propia óptica durante la compra y ha dificultado la realización de las obligaciones laborales. Se estiman unos daños morales del 30% del salario mensual de la afectada, por lo que se reclaman 1.400 euros en daños morales



Comunidad de Madrid

En su escrito de 30 de noviembre de 2023 refiere: Me reitero en la reclamación de consumo y doy contestación a las alegaciones: -No se ha mencionado en la reclamación nada sobre lentes progresivas. -Se reconoce por la empresa el error de fabricación de las primeras lentes. -De acuerdo a las indicaciones del técnico de la óptica, las segundas lentes son fabricadas de forma errónea porque no se hizo bien la medición diagnóstica de la vista. Por tanto, segundo error en la fabricación de las lentes. No se trata de que no pueda adaptarme a las mismas. -Sobre las terceras lentes, ante la falta de profesionalidad por la entrega de las gafas fabricadas a otra persona se solicita la devolución. No se conoce la motivación que lleva a la empresa al intento de trasladar la responsabilidad al cliente con la afirmación de que "las parejas de la socia no quieren esperar (sic) y quieren la devolución", pero parece lógico que no se acepte la entrega de unas gafas ya entregadas a otra persona, por mucho que se llame igual.

En su escrito de 07 de febrero de 2024 refiere: A través de esta comunicación me reitero en la reclamación realizada y en las alegaciones y pruebas presentadas con fecha 30 de noviembre de 2023 (Nº referencia solicitud 75/080928.9/23) y de 2 de octubre de 2023 (Ref. 75/080928.9/23) ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: El 2 de agosto viene a comprar una montura, y se le pone unas lentes pulseo. De lejos tiene la graduación de lejos, y de cerca tiene la graduación de cerca. No es un progresivo, conforme alega. El día 9 de agosto llegan las lentes mal desde fábrica y se tienen que pedir de nuevo, y se avisa a la socia del retraso. Estas lentes llegan el día 17/08 y pasa a recogerlas el día 28 de agosto. El día 16 de septiembre las trae a la óptica alegando que no ve bien la pantalla del ordenador. Se revisa y el problema es que no se adapta la socia para ver el ordenador porque tiene que mirar por debajo de la gafa. Entonces es cuando se le recomienda que se ponga solo una gafa de cerca al no adaptarse. No existe un defecto de fabricación, sino que es la socia la que no se adapta a las características de este tipo de lente. Se le realiza la devolución, se cobran las nuevas lentes, y se le añade el cupón descuento que estaba activo en ese momento. Documentación que adjunta El 21 de septiembre se avisa de que están las segundas gafas, y cuando viene su pareja a recogerlas se le habían dado a otra persona que se llamaba igual. Las parejas de la socia no quieren esperar y quieren la devolución. Le devolvimos la compra conforme solicitó

En su escrito de 14 de febrero de 2024 refiere: Una vez revisada por esta parte la solicitud de arbitraje formulada por el consumidor [REDACTED], se ha comprobado que efectivamente el 9 de agosto las lentes objeto de esta reclamación llegaron desde fabrica con defecto, es decir, error ajeno a la voluntad de [REDACTED], y para dar solución a ello se solicita al fabricante que las reenvíen correctas lo antes posible. No obstante, al tratarse de una operación no habitual, estas llegan con retraso, retraso que se pone en conocimiento al consumidor. Finalmente, las gafas llegan el 17 de agosto y el consumidor las recoge el día 28 de agosto. En cuanto al comentario de que las segundas gafas fueron fabricadas de forma errónea, no consideramos sea correcto, dado que el 16 de septiembre el consumidor nos indica que no ve bien la pantalla de su ordenador debido a que no se adapta a ellas, pues "tiene que mirar por debajo de las gafas", y en ningún momento se indica que esto se deba a que la medición sea errónea, ni a que exista defecto de fabricación, si no que el consumidor no se adapta a las características de este tipo de lente. No obstante, y para intentar dar solución a esta nueva incidencia se procede a realizar la devolución, se cobran las nuevas lentes, y para compensar las molestias se le añade un cupón activado únicamente para este caso. Si bien es cierto, esta parte ha podido confirmar que las nuevas gafas se le entregaron por error a otra persona, y procedimos a su devolución conforme lo solicitó el consumidor. Entendemos que, de lo anterior, no procede ninguna compensación, ya que si bien ha sido responsabilidad de [REDACTED] la entrega errónea de las ultimas gafas, las incidencias anteriores no se debe a una mala praxis por esta parte, si no a que el consumidor no se adaptaba a las características del tipo de lente escogido.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 7 de febrero de 2024 refiere: En relación a la solicitud del documento nº 21/034464.6/24 en donde se requiere a esta parte información sobre nuestro último escrito, en relación al cupón activado al reclamante, indicar que se trataba de un descuento por valor de 30 euros.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante las manifestaciones de las partes informando que se ha devuelto el importe de las gafas adquiridas y solicitando por la reclamante los daños patrimoniales por importe de 28,62 €, no quedando acreditados documentalmente dicho importe.

Por ello, **SE DESESTIMAN** las pretensiones de la reclamante.

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.

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, 13 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL