



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14170.3/2023

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 la reclamante, el 19 de septiembre de 2023 abonó 20 euros para realizar estudio de prueba de lentillas, consistente en graduación y entrega de unas lentillas de prueba. Le citaron cuatro días después para comprobar la adaptación al ojo, en dicha cita mostré mi incomodidad y manifestó que necesitaría quizás más días de prueba, se le dijo que una de las lentillas estaba sucia y con grasa generada por mi propio ojo. También se le comunicó que el periodo de prueba era de cuatro días por lo tanto había terminado y solamente quedaba comprarlas. Considera este periodo totalmente insuficiente. Solicita ampliación del periodo de prueba para ver la viabilidad del uso d lentillas antes de adquirirlas ya que fue insuficiente y el daño de la lentilla no se pudo prever.

La parte reclamada alega que se ratifican en la respuesta que desde el Dpto. de Atención al Cliente se dio a la cliente tras cumplimentar la correspondiente Hoja de Reclamación en nuestro centro de óptica. En todo momento se han seguido los protocolos establecidos por [REDACTED] para el proceso de prueba de lentes de contacto, siendo además tal y como se informó a la reclamante y se encuentra publicitado en nuestra web, que existe una garantía comercial de adaptación de tres meses desde la compra de las lentes de contacto que cubre cualquier inadaptación que el cliente sufra en el uso de dichas lentes de contacto. Por todo ello entendemos que [REDACTED] no ha infringido derecho alguno que como consumidora le asiste a la reclamante, motivo por el que interesamos el archivo del presente expediente.

La parte reclamante manifiesta que cuando pagué los 20 euros para la realización del estudio de lentillas, en ningún caso se me comunicó que las probaría solo durante 4 días. Tal y como indiqué en la solicitud de arbitraje, en la cita del cuarto día mostré mi incomodidad y manifesté que necesitaría algún día más de prueba para comprobar si esas lentillas eran efectivamente adecuadas para mi ojo. No obstante, la profesional de la óptica que me atendió alegó que una de las lentillas estaba sucia y que eso no sería posible; tenía que proceder a tirar esas lentillas y a

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

comprar el pack. Efectivamente se me dijo que tendría un período de prueba de 3 meses, tras lo cual podría cambiar las lentillas por otras que se me adaptaran mejor al ojo en caso de necesitarlo; pero en ningún caso se me dijo, tal y como figura en las alegaciones de la empresa, que existiría también la opción de devolverme el importe abonado tras esos tres meses en caso de no adaptarme a las lentillas. De ser así, me lo habría planteado. Solicita, ya que no me dieron la opción de ampliar el período de prueba para ver la viabilidad del uso de lentillas antes de adquirirlas, exijo la devolución de los 20 euros abonados inicialmente. Cuantificación económica Total 20 euros.

La parte reclamante añade que el objeto de su pretensión es la devolución de los 20 euros abonados a [REDACTED] para el estudio de las lentillas. No existen pruebas o documentación no facilitada con anterioridad que aportar. Al realizar el pago, en un principio, de 20 euros para que [REDACTED] iniciara el estudio de mis lentillas, no se me informó debidamente acerca de la duración del período de prueba, el cual se limitaba a tan solo 4 días. Al cuarto día, según consta en la solicitud de arbitraje presentada previamente, se me negó la posibilidad de continuar probando las lentes a pesar de que manifesté que ese último día no me habían resultado cómodas y que necesitaba al menos otro día para seguir probándolas y ver si se adaptaban correctamente a mis ojos. Dicha negación estuvo basada en dos motivos: un daño aparente en una de las lentillas, y que el período de prueba ya había concluido. La profesional de la óptica procedió entonces a arrojar las lentillas a la basura y me informó de que mi única opción era adquirir el paquete completo de lentillas; eso o perder los 20 euros abonados inicialmente. En ese momento tuve claro que no deseaba adquirir unas lentillas que, según mi experiencia, no se habían adaptado correctamente a mis ojos. Además, el trato que se me dio considero que no fue el correcto. Aunque se me indicó que, de adquirir las lentillas, tendría un período de prueba de 3 meses durante el cual podría cambiarlas por otro modelo que se adaptara mejor a mis ojos en caso de resultar necesario, mi preocupación radicaba en la posibilidad de no encontrar unas lentillas adecuadas y que ya hubiera pagado por ellas previamente (pudiendo por tanto perder el dinero y no tener tampoco unas lentillas). No se me comunicó, como argumenta [REDACTED] en sus alegaciones, que dicha garantía incluía la posibilidad de reembolso en caso de no poder adaptarme a ningún modelo de lentillas finalmente. De haber sido informada de esta posibilidad, habría procedido a la compra sin dudarla.

La parte reclamada manifiesta que, en relación con los hechos manifestados por la reclamante, debemos indicarles: 1. Que nos ratificamos en lo que se le manifestó a la reclamante mediante la comunicación escrita de fecha 21 de noviembre de 2023, así como a la ratificación de las mismas alegaciones que les dirigimos a Uds. el pasado 28 de diciembre de 2023. En este sentido, debemos reiterar nuevamente que la reclamante fue informada de los protocolos establecidos para el periodo de prueba de las lentes de contacto, habiendo sido informada, además, de la garantía comercial de adaptación que ofrece [REDACTED] que es aplicable a los pedidos de lentes de contacto, cristales y/o audífonos, que puede comportar la devolución del importe de la compra. Esta información no solamente se le facilitó a la reclamante por nuestro personal del Centro de Óptica, sino que consta en nuestra página web. Por todo lo expuesto, y en atención al hecho de que ya se había dado dos respuestas motivadas por escrito a la reclamante por parte de [REDACTED], mediante la presente comunicamos nuestra disconformidad con la solicitud de reembolso de la reclamante, correspondiente al importe de la prestación del servicio de prueba de las lentes de contacto, toda vez que no se ha conculcado ningún derecho a la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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 habiendo la reclamante tenido cuatro días las lentillas de prueba se acuerda la **ampliación del periodo de prueba a 15 días sin más coste para la reclamante**, entendiéndose que la empresa cobra el importe de 20 euros por un servicio que se le ha informado y realizado.

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.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]