



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01120.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el ARBITRO UNICO [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 13/01/2025: "He solicitado cambiar montura de unas gafas (135,20 €). Se me deniega este cambio por parte de la directora (...). Siendo rehusado el mismo, por un lado, a pesar de encontrarse mi petición dentro del plazo de 45 días indicados en el ticket de compra realizada el 2 de diciembre de 2024 "para cambiar o devolver el producto", como se indica literalmente; y por otra parte, a pesar de existir un mail autorizando el reemplazo con descuento 35 % por parte de su Dpto. Atención al Cliente. Vengo reiterando con anterioridad mi solicitud de cambio, tanto verbalmente como por escrito". Solicitud: "Cambiar el producto y sustituirlo por otra montura distinta de la actual, que presenta un defecto de inclinación en un lateral (todo sin coste alguno)".

La parte reclamante aporta:

- Tique de compra emitido por [REDACTED] de fecha 02.12.2024, de una montura por importe de 135,20 € y unos cristales por importe de 270 €, total 405,20 €. En el tique consta la siguiente información sobre cambios y devoluciones: "Si no quedas satisfecho, te cambiamos el producto o te devolvemos tu dinero (excepto en productos hechos a medida). Para realizar cualquier cambio o devolución, dispone de 45 días".
- Correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada, de fecha 03.01.2025 en el que la reclamante contesta a la empresa reclamada:
 - o A la manifestación de la empresa reclamada de que no es posible el cambio al tratarse de un producto personalizado y fabricado a medida y que no hay evidencias de un cambio de graduación, la reclamante indica que "en una óptica todos los productos son personalizados y fabricados a medida"... "nunca he mencionado problemas de graduación".
 - o A la manifestación de la empresa reclamada de que Grandvision no tiene la misma política comercial sobre devoluciones que [REDACTED] la reclamante indica que "saben que [REDACTED] inspira seguridad, tranquilidad y la confianza a sus clientes, y sin tener que asumir exactamente la misma política comercial, sí deberían asumir la mínima responsabilidad ante los consumidores... desde el primer minuto las gafas no me satisfacían estéticamente y cometí el error de no hacer uso de las mismas esperando una solución, y cuando me decidí a utilizarlas también noté el fallo de ajuste en los cristales".
 - o A la manifestación de la empresa reclamada de que le ofrecen un descuento en una nueva montura para adaptarla a sus cristales, la reclamante manifiesta que el descuento del 35 % lo ofrecen a todos los clientes hasta el 31.01.2025 y que "estoy pidiendo solución a un problema surgido desde el inicio de la compra, para



Comunidad de Madrid

cuya solución he dedicado mucho tiempo y energía, recibiendo solamente como respuesta excusas y propuestas que me perjudican económicamente”.

- Correo electrónico de la empresa reclamada a la reclamante, de fecha 10.01.2025 en el que se informa a la reclamante que “En su caso, no procede un reembolso del importe correspondiente a la gafa comprada, ya que no manifiesta ningún defecto de fabricación ni de calidad... Seguimos manteniendo la opción de ofrecerle un descuento en exclusividad para usted y no para el resto de clientes como usted informa en su email, del 35 % en el reemplazo de la montura”.
- Foto de la montura.

La parte reclamada presenta escrito de 10/03/2025 en el que manifiesta que:

“La Sra. [REDACTED] es cliente de la tienda de [REDACTED] desde 2006, y ya se han registrado situaciones como las que acontecen en este escrito en otras ocasiones. La cliente escoge una montura y en el momento de llevársela, cambia de opinión y solicita su cambio.

En esta ocasión el empleado de tienda [REDACTED] acompañó y asesoró a la Sra. [REDACTED] durante un plazo de tiempo superior a las dos horas, llegándose a probar un alto número de monturas de la tienda, prácticamente el 100% del stock disponible. Una vez se decide por la montura que resulta de su conformidad, la cliente solicita modificar la simetría para adaptarla a la asimetría de sus cejas, lo que supone manipular la montura de su estado original. La cliente en ese momento convencida confirma el pedido del equipamiento óptico, es decir, montura + cristales graduados.

Pasado un espacio corto de tiempo, la Sra. [REDACTED] regresa a la tienda de [REDACTED], informando de que la montura ya no le resulta de su agrado y solicita la devolución del pedido. Ante esta solicitud, el empleado le informa de que dicha petición no es posible, debido a que se trata de una lente graduada y fabricada a medida, por lo que no procede.

La cliente es conocedora de que la garantía estética que ofrece [REDACTED] permite un cambio de modelo de montura dentro de los primeros 45 días posteriores a la entrega del pedido, siempre y cuando, las lentes progresivas se puedan adaptar a la nueva montura, pero en esta ocasión, la montura que quiere escoger de nuevo es de mayor tamaño a las que seleccionó el día de la compra, por lo que no es compatible. No obstante, y con el fin de ayudar a la cliente, el empleado de nuevo invierte un tiempo superior a dos horas para localizar el modelo al que adaptar las lentes de su anterior gafa, facilitando incluso que la cliente haga videollamadas con su hermana, para comparar y escoger la que mejor convenga. Adicionalmente, [REDACTED] le realiza fotos desde varios ángulos, recomendando a la Sra. [REDACTED] que valore en su domicilio detenidamente las fotos que le ha tomado, para valorar qué montura prefiere.

En un corto espacio de tiempo, la cliente contacta vía telefónica con la tienda para informar que finalmente se queda con la montura inicial, ya que es la más se adapta a su preferencia.

Transcurridas unas semanas desde la llamada, contacta de nuevo con la tienda, para informar de que no ve correctamente con las gafas y que desea devolverlas, un indicio que antes no había manifestado, ya que siempre había indicado que veía a la perfección desde el día de la recogida del pedido y durante todo el tiempo de uso.

Ante esta nueva situación, la empleada [REDACTED] le invita a pasar a un gabinete para realizarle un nuevo examen visual y poder analizar donde está el motivo por el que no ve bien, pero la cliente se niega y alega decir que no dispone de tiempo por tener que irse de vacaciones.

Nuestra compañía sigue protocolos de gestión como el descrito anteriormente, basándose en analizar las causas por las que un paciente no ve correctamente realizando un nuevo examen visual. Si el cliente se niega, es imposible determinar el motivo del porque no ve correctamente y no se pueden aplicar las soluciones correspondientes.



Comunidad de Madrid

El pasado 11 de enero de 2025 la Sra. [REDACTED] acude nuevo a la tienda de [REDACTED] Preciados, solicitando ser atendida por el empleado [REDACTED] y descartando la atención por parte de la directora de la tienda. De nuevo, el colaborador destina un tiempo superior a una hora para escoger una nueva montura donde colocar sus cristales y le informa de que dicha montura ha de ser costeada por ella, pero en calidad de atención especial hacia ella, se le aplicará un 35% de descuento. La cliente no acepta tener que pagar la montura, pues considera que no ha de suponer un coste adicional para ella e inicia una situación de conflicto hacia la directora de la tienda por no lograr su propósito.

La solución propuesta a la cliente fue aplicarle el 35% de descuento en la nueva y última montura escogida junto al colaborador [REDACTED] pero la cliente exige que haya de ser un reemplazo sin coste, lo que no procede”.

La parte reclamante presenta escrito de 01/04/2025: Expone: “Que la reclamada [REDACTED] Preciados debe cumplir con las condiciones del ticket de compra, referidas al producto objeto de mi actual reclamación. Que la reclamada debe ceñirse, de manera objetiva, estrictamente a dichas condiciones. Que no he recibido ninguna propuesta de solución por parte de la empresa reclamada. Que, por ello, no considero resuelta la controversia planteada, y deseo que se continúe con su tramitación. Que remito justificantes probatorios de mis argumentos, así como carta ampliatoria”. Solicitud de la reclamante: “Como ya he indicado en mi reclamación inicial, solicito cambiar el producto (montura de gafas) y que me sea sustituida (sin coste alguno para mí) por otra montura distinta de la actual”.

Aporta escrito del que cabe destacar:

- Expone la reclamante que 1º “Motivo esencial de la reclamación” es que la parte reclamada “rehúsa cambiarme una montura de gafas (solamente estoy reclamando el cambio de la montura)”. Hace referencia a las condiciones sobre cambios y devoluciones del tique de compra de los productos objeto de controversia ya indicados anteriormente. De hecho, la reclamante recalca que la montura no es un producto hecho a medida, que no quedó satisfecha y que formula su reclamación antes de los 45 días.
- La reclamante manifiesta que la empresa reclamada sólo le da la solución de que “compre otra montura y que la pague. No aceptan ni siquiera cambiarme el producto...”.
- Manifiesta su malestar por la referencia de la empresa reclamada a su antigüedad como cliente y los cambios anteriormente realizados, puntualizando que “... a cualquier cambio no le veo nada reprochable, pues se habrá producido dentro de los 45 días de prueba o adaptación que me han ofrecido, y no me ha sido rechazado un caja o modificación de la lente o de la montura. Se ha hecho respetando, por ambas partes, las condiciones de garantía y plazo indicados en el documento de compra”.
- Manifiesta su desacuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada sobre el tiempo de atención del personal para realizar la compra, así como que se probara casi el 100 % del stock disponible.
- Nunca ha manifestado que viera a la perfección, “ya informo de que no veo correctamente a partir del 16.12.2024”.
- Expone que “carece de toda lógica la propuesta de solución recibida, que es abonarme sólo la montura y dejarme con dos cristales sueltos en las manos”.
- Nunca se ha negado a que le realizaran un segundo examen visual.
- Aporta una foto de la pantalla del ordenador del establecimiento reclamado donde se refleja que “... la montura se sigue inclinando (al igual que el primer día) hacia el lado izquierdo de su cara. No va a utilizar esta gafa porque le lloran los ojos al ver la televisión y al cambiar la mirada de lejos a la distancia del ordenador ve borroso y se mareja. Se va de viaje 3 semanas y no se queda tranquila por si le tenemos que hacer algún cambio. Hasta el día 20 de enero no puede volver a que le demos una solución. No se quedas conforme con la solución que le doy, que es hacer el abono de la montura. En el ticket



Comunidad de Madrid

viene anotado que no se devuelve el dinero en los productos hechos a medida”.

- En relación con el protocolo de la empresa reclamada de que se realice un nuevo examen visual para saber por qué no ve bien, la reclamante vuelve a insistir en el escrito en que “... yo sólo estoy pidiendo que me cambien la montura. Estoy resignada pues me indicaron, por escrito y verbalmente, que se negaban a cambiarme los cristales por estar hechos a la medida”.
- Manifiesta su desacuerdo con que no quisiera que le atendiera la directora puesto que ella no sabía quién era y que, en cualquier caso, la persona que le atendió le indicó que no se cambiaba nada porque son las “instrucciones que tienen de su departamento de atención al cliente”, así como que el hecho de haber presentado una reclamación a través del servicio de atención al cliente ha provocado que se hayan cortado las vías de solución posibles.
- Concluye solicitando: “... que la reclamada [REDACTED] acepte la sustitución de la montura de las gafas (135,20 €). No obstante, me someto a su superior criterio si, al revisar la situación y todas las circunstancias inherentes a esta venta, estimaran justo y procedente el reembolso del total, montura y cristales (405,20 €).

La parte reclamante presenta correo electrónico de fecha 30.12.2024, cuyo asunto es “Reclamación disconformidad en la compra de unas lentes graduadas”. La reclamante expone su reclamación sobre montura inclinada y lentes erróneamente graduadas, cuyo importe la empresa reclamada se niega a devolver:

- 25.11.2024: “Al ir finalizando las pruebas, observo que dicha montura está más inclinada en uno de los lados. Lo comento con el profesional que me atiende. Procede a corregir un poco la forma de la patilla. El tema parece quedar resuelto”.
- 02.12.2024: “Persiste la inclinación de la montura. Estéticamente me veo fatal, pues sobresale bastante una ceja respecto al borde superior de dicha montura. No me gusta nada. Lo comento con el profesional, y nuevamente procede a corregir la forma de la patilla”.
- 06.12.2024: “... mi intención es comentar/confirmar con [REDACTED] que las gafas no me gustan estéticamente, dada la inclinación de uno de los lados.”
- 16.12.2024: “... no hay posibilidad de adaptar los actuales cristales a ninguno de los numerosos modelos que me gustan, ya que en cada caso, siempre falta o sobra algún milímetro para aprovechar en una nueva montura los cristales ya cortados y que, por supuesto, no cambian al estar hechos a medida y por ello quedar excluidos según el ticket de compra. Dicho sea de paso, considero que esta exclusión representa lo llamado “letra pequeña” cuando el comercio se “lava las manos” de alguna responsabilidad, y más tratándose de una óptica (donde supongo que la mayoría de los servicios son hechos a la medida del cliente). La única solución que me proponen es hacer unos cristales nuevos, adaptados a una nueva montura, cristales nuevos que por supuesto me cobran”.
- Desde el día 16.12.2024: “Comienzo a usar estas gafas (inclinadas) que habían permanecido sin utilizarse, y hasta entonces guardadas en un cajón. Ya no tengo más remedio que quedármelas... siendo a partir de este momento cuando comienzo a percibir distintas molestias: como picores en los ojos cuando llevo varios minutos mirando la televisión, y mareos así como falta de nitidez al cambiar la vista desde lejos hacia el ordenador. Concretamente cuando asisto a cursos en que tengo que fijar la vista lejos.. y volver la vista al ordenador que tengo delante...”
- 27.12.2024: “Solicito la devolución de todo: cristales y montura. Rehusan devolverme el importe de 405,20 €. La persona que me atiende (Srta. [REDACTED]) es muy amable y me indica que tiene que consultarlo... no la autorizan. Ella misma constata directamente este problema de inclinación de la gafa. Me propone devolución únicamente de la montura...”
- “Las gafas están inutilizadas e inutilizables y guardadas en un cajón”.

La parte reclamada presenta escrito de 23/04/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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 reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 15/05/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 30/05/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores. La parte reclamante modifica sus pretensiones solicitando ahora: **"Solicito del órgano de arbitraje tenga a bien decidir la controversia mediante un Laudo de obligado cumplimiento y dicte su decisión a mi favor, determinando me sea reembolsado el importe reclamado de CUATROCIENTOS CINCO EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (405,20 €)".**

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Los establecimientos no tienen una obligación legal de admitir cambios y devoluciones; en el caso de admitirlos, pueden establecer las condiciones que consideren oportunas, existiendo variedad de condiciones dependiendo del establecimiento. Situación distinta sería si nos encontrásemos ante un producto defectuoso, donde ya se aplicaría la normativa sobre garantías de los bienes de consumo.

En la controversia actual, estamos ante un producto integrado por dos bienes, montura y cristales, siendo estos últimos un producto sanitario que debe ir precedido de un diagnóstico profesional (oftalmólogo u óptico-optometrista), y siendo un producto que requiere una adaptación individualizada a la usuaria. Evidentemente, al graduar la lente se puede entender que el producto se realiza a medida, se personaliza, por lo que no va a ser posible su cambio o devolución. Lo que si tiene que hacer la empresa es, si la reclamante manifiesta que no ve bien, proceder a la revisión de la graduación, como así le ha ofrecido a la reclamante, por lo que ésta debería acudir al establecimiento para revisar la graduación

La montura objeto de controversia la elige la propia reclamante que, si bien le manifiesta al vendedor que está más inclinada en uno de los lados, este procede a corregir la patilla, pareciendo resulto el problema, por lo que procede a la compra de montura + cristales. Posteriormente, la reclamante manifiesta que se ve mal estéticamente "pues sobresale bastante una ceja respecto al borde superior de dicha montura."

La empresa reclamada describe esta situación de la siguiente manera: "la cliente solicita modificar la simetría para adaptarla a la asimetría de sus cejas, lo que supone manipular la montura de su estado original".

En la foto de la gafa aportada por la reclamante, si bien se aprecia que la patilla izquierda está levantada en relación al plano, también se observa que la montura es de pasta, por lo que se puede moldear fácilmente para adaptarla a la cliente, no considerando esta Arbitro ni que esta actuación pueda considerarse una personalización del producto que impida su cambio, ni que sea un defecto del producto puesto que este tipo de montura se puede "calentar" y moldear para adaptarla.

Así mismo, en el tique de compra de las gafas consta la siguiente información sobre cambios y devoluciones: "Si no quedas satisfecho, te cambiamos el producto o te devolvemos tu dinero



Comunidad de Madrid

(excepto en productos hechos a medida). Para realizar cualquier cambio o devolución, dispone de 45 días”.

Por lo tanto, se entendería que la montura, producto no hecho a medida, sí se puede cambiar o devolver, pero, evidentemente, desde que se le incorpora unos cristales a medida de esa montura, si la reclamante solicita la devolución del importe de la montura en base a las condiciones de cambio y devolución establecidas en el tique, se quedaría sólo con los cristales, teniendo la reclamante que buscar otra montura que se adapte a los cristales.

En las alegaciones hechas a la audiencia, la reclamante modifica su petición inicial solicitando ahora el reembolso total de las gafas, 405,20 €, última pretensión sobre la que se va a dictar el Laudo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión última realizada por la reclamante de reembolso del importe total de las gafas puesto que la gafa no presenta defecto, siendo la montura la elegida por ella a la que se han adaptado unos cristales, que están graduados a medida de la reclamante.

No obstante lo anterior, habiendo solicitado la reclamante inicialmente el cambio de la montura dentro de los 45 días que el tique de compra establece, la empresa reclamada procederá al cambio de montura por otra del mismo o inferior valor, que se adapte a los cristales adquiridos y ya graduados, sin coste alguno para la reclamante.

En el caso de que la reclamante no encuentre ninguna montura que se adapte a los cristales, la empresa reclamada procederá a la devolución del importe de la montura, **135,20 €**, quedándose la reclamante con los cristales graduados y pagados.

Si la reclamante no ve bien como manifiesta, deberá acudir al establecimiento para que éste le realice una revisión de la graduación.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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