



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12895.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de junio de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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, le hacen unas gafas el 23.05.2023, vuelve a los dos meses porque no se ve bien y le dicen que hay que adaptarlas. El 23.09.2024 sigue sin ver bien, ha pasado por otra optica y le han dicho que un cristal está mal hecho, pero la reclamada no le hace caso y que no tiene garantía. Solicita la devolución del dinero o que reparen las gafas para poder utilizarlas.

La parte reaclamada alega que se reiteran las alegaciones expuestas en la hoja de reclamaciones del ayuntamiento de pinto el 23/09/2024. las gafas se gradúan en abril 2023, y en julio 2023 se hizo una adaptación y nunca volvió al establecimiento a comunicar ninguna queja o malestar. después de un año, el 23/09/2024 regresa indicando que tiene problemas y no ve bien. las gafas progresivas tienen dos meses de adaptación, pero más de un año después, puede tener una variación natural en su graduación, no es problema de las gafas.

La parte reclamante manifiesta que el periodo de adaptación son dos meses y medio. Solicita no se trata de un problema de adaptación, sino un problema de fabricación de unos de los cristales, en una de las visitas, intenta corregir dañan la montura de la gafa y continúa sin poder ver bien. tras acudir a otro centro para realizarme unas nuevas gafas, ya que no consigo ver bien, pedí que, si me podrían revisar esas gafas, y me dijeron que en uno de los cristales la horizontalidad no es correcta y si enfocaba con uno desenfocaba con el otro para cerca y me dijeron que al intentar corregir la horizontalidad calentando y girando el cristal dando calor a la moldura deformaron la montura. Tras este echo acudí nuevamente a la tienda le comentamos lo que nos habían dicho en la otra óptica y dijeron que lo tendrían que ver ellos, no haciéndolo, no nos miraron y recibiendo un mal trato por parte de los empleados. solicitamos que se valore en otra óptica, haciéndose cargo ellos del importe si están mal y reclamar daños y perjuicios por el trato vejatorio de los empleados, así como el total del importe de las gafas Cuantificación económica total importe de las gafas y de prueba en otra óptica euros 700.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que la reclamante compra gafas progresivas el 29.4.2023, la graduación con la que ella trae de otro sitio de lejos es igual y de cerca solo difiere en 0,25 más. Recoge las gafas el 05.05.2023. Vuelve el 14.07.2023 que nota niebla al ver de lejos y de cerca le cuesta encontrar el punto. La gafa nueva es más alta y por eso le cuesta. Ajustamos ángulo panto copio y facial imitando lo más posible a la suya y dice ella mejorar muchísimo. Nunca volvió hasta el 04.07.2024, es decir, un año y dos meses después a comprar unas lentillas para su hija y hace un escándalo diciendo no ver bien y exige le cambiemos los cristales. Obviamente y debido a que hace más de un año no podemos hacer tal cosa. Nos llama inútiles a todos y amenaza con volver por la tarde con la guardia civil. Nunca volvió y 11 días después desechamos la ficha. Proponemos cambiarles los cristales de las gafas haciéndole un 25% de descuento.

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.

La parte reclamante comparece a la vista y manifiesta que cuando volvió a la optica le dijeron que el estilo de gafas no era la adecuada y se lo arreglaron con calor. La primera vez que fue a quejarse le dijeron que tenía que adaptarse, la segunda se las calentaron pero seguía sin ver por lo que dejó de ponerselas y se hizo otras. Volvió a ir al año y le dicen que los tres meses de adaptación ya se habían pasado. Cuando se pone las gafas como no ve tiene que mover la cabeza constantemente para intentar ver.

La parte reclamada no comparece a la vista.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada las gafas en el acto de la vista se aprecia que la lente está un poco inclinada, aparentemente la lente está mal montada, girada, forzada, sin que sea la causa la mala elección de la montura. Así mismo, la garantía de adaptación daría igual en este asunto puesto que es el cristal el que está mal. Consultado las normas del montaje del fabricante se observa que el montaje está girado y con el alto grado de astigmatismo impiden que vea bien, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de 600 euros** (suma de los dos pagos efectuados de 200 y 400 euros) pagado por las gafas, debiendo **el reclamante poner a disposición de la óptica**, en el establecimiento, **las gafas** objeto de controversia.

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.



Comunidad de Madrid

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, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]