



**LAUDO ARBITRAL**

( VENTAS OPTICA)

N/R.: 02467/2015

**RECLAMANTE:** XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 30 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: fue a comprar una montura de gafas sin los cristales para llevarla a poner los cristales en la clínica XXX de Madrid, donde va siempre, pero, ante el empeño de la encargada de XXX en ponerle los cristales, en vez de en la clínica donde va y le tienen bien graduadas las gafas, para adaptarlos a su poca y baja visión, se los pusieron. No quería, pero ella insistió que iba a ser exactamente iguales a los que llevaba, insistió tanto que se dejó llevar y ahora le duele la cabeza con las nuevas gafas y necesita cerrar los ojos. Por ello, reclama el dinero que le costaron las gafas, ya que no le sirven, porque le duele la cabeza con ellas y tiene que cerrar los ojos, reclama el dinero que le cobraron. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que el 13.09.2014 Dª XXX pide un presupuesto de gafa y cristales, indicando que sean de idéntica graduación a la que lleva. El 16.09.2014 realiza el encargo de unas gafas elegidas por ella y cristales orgánicos anti reflectante, de idéntica graduación a las suyas viejas. El 17.10.2014 acude al establecimiento indicando que no estaba cómoda. Se verifican las lentes y se le muestra que son de idéntica graduación, tal como las encargó. No volvió más.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Se celebra audiencia el 23 de septiembre de 2015.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 21 de septiembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, se pone de manifiesto que, por cuestiones personales no puede comparecer a la audiencia., por lo que hace saber sus alegaciones sobre la controversia: la reclamante encargó unas gafas para lejos con una montura a su elección, tras ir varias veces al establecimiento por indecisión sobre qué gafa quería, el 16.09.2014. No quiere graduarse para determinar la potencia de los lentes y hace petición expresa para que se le ponga la misma graduación que levaba una gafa vieja que trajo el día del encargo. El 22 de septiembre se le hace entrega de las gafas con los datos exactos de la gafa que trajo al establecimiento, quedando satisfecha con ello. El 17 de octubre acude al establecimiento para saber si la graduación de la gafa era la que se encargó e igual potencia a la vieja que trajo y que para cambiar la montura habría que buscar una gafa que se pudiera aprovechar esos lentes que habían puesto. No vuelven a tener noticias de la reclamante, hasta la recepción de la reclamación. Consideran que han realizado bien el trabajo, pues se ha hecho lo que la cliente pidió, unas gafas nuevas con graduación exacta a las gafas viejas que llevó, no son responsables de ninguna receta de otro colega hecha a posteriori cuando en ningún momento les dejó comprobar la graduación de sus ojos y sólo pidió unos cristales idénticos a los viejos que usaba, en la reclamación falta a la verdad, diciendo que trajo esa receta al centro, la primera vez que se ve esa prescripción es cuando se las han mandado y sería conveniente verificar los lentes que le hicieron versus su gafa antigua para comprobar la exactitud del encargo que se realizó, y no lo que se prescribió a posteriori.

La parte reclamante comparece a la audiencia, y alega, en síntesis, que nada de lo leído es cierto, pues no encargó la gafas con los cristales, debido a que, por el reducido campo de vision de sus ojos, la graduación correcta de los cristales se la hicieron en una clínica de Leganés, donde encarga los cristales. El problema es que en XXX "le metieron las gafas por los ojos". Además de ello, encargo sólo la montura, porque su coste le resultaba más económico. Al poco tiempo de recoger las gas, comprobó que le empezó a doler la cabeza, por lo que tenía que cerrar los ojos. Acudió a la tienda para explicar el problema, pero no le prestaron atención alguna. Después de lo ocurrido, fue a XXX, donde le confirmaron que la graduación de las gafas adquiridas en el XXXI no era coincidente con la que verdaderamente tenía en las antiguas. Aporta documento acreditativo de la graduación de sus gafas, anteriores a las adquiridas en el Centro XXX, así como las propias gafas objeto de la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN:**

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Suspender la emisión de Laudo, acordando la práctica de la prueba consistente en: Oficiar al COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS DE MADRID a fin de que designe Perito para la emisión de informe pericial, consistente en comprobar la graduación de las gafas realizadas por el XXX, y verificar si es coincidente con la graduación realizada porXXX, de acuerdo con la documentación aportada por la reclamante, que se envía a dicho Colegio, junto con las gafas que entrega la reclamante en el acto de la audiencia.

Una vez practicado el citado peritaje, será enviado al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, junto con las gafas objeto del mismo, al objeto de que se dicte el correspondiente Laudo Arbitral por este Colegio, procediendo a poner a disposición de la reclamante las gafas que, en este acto, se dejan en depósito para su peritaje.

Tras lo cual, una vez emitido el correspondiente dictamen pericial 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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, a la vista del peritaje, requerido por el Colegio Arbitral como prueba fundamental en base a la que emitir su decisión, y que se acompaña al presente Laudo y se transcribe, a continuación en el mismo, **procede que la reclamada reintegre a la reclamante el importe de las gafas (64,00 €), objeto de la reclamación arbitral, pudiendo retirar, el representante que la reclamada designe al efecto, dichas gafas**, para que, en su caso, queden en poder de la parte reclamada, de la sede del instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, sita en la calle del General Díaz Porlier, 35, donde se encuentran en depósito, todo ello, dentro del plazo de treinta días siguientes a la notificación del presente laudo, con exhibición del mismo, de tal manera que, si la reclamada no verifica la retirada de las gafas en el lugar y plazo indicados, dichas gafas quedarán a disposición del instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, para su destrucción.

El peritaje, en base al cual se toma la anterior decisión, se expresa en los siguientes términos:

*“Don XXX, Óptico-Ortometrista colegiado nº XXX de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas.*

**DECLARA:** *Que la Comisión Permanente de la Junta de Gobierno de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas, le ha designado para emitir dictamen profesional, a petición de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, con ocasión del Expediente nº ARBC-02467.0-2015.*

*Significo que, en el momento de mi designación, no conozco ni a reclamante ni a*

*reclamado.*

*Acepto la designación, a fin de dar cumplimiento a mi cometido, que desempeñaré de forma objetiva, según mi leal saber y entender.*

*En el día de hoy, en la sede de la Primera Delegación Regional del Colegio nacional de Ópticos-Optometristas, se me hace entrega de una gafa metálica de aro completo de calibre 62/19 y varillas de acetato de 145 mm, con unas lentes antirreflejantes.*

*Compruebo con frontocómetro la graduación de las lentes, centros y alturas de las mismas, obteniendo los siguientes resultados:*

***RX: OD + 1,50 ESF OI + 1,50 ESF -0,50 CIL A 152º.***

***La distancia interpupilar es de 80 mm y la altura es de 20 mm.***

*En ningún momento he hablado ni mantenido contacto alguno ni con el reclamante ni con el reclamado.*

#### CONCLUSIONES:

- La distancia interpupilar es altamente irregular. Nunca he visto a ninguna persona con esa medida, lo cual me hace pensar que las lentes están mal montadas.*
- Sobre si la graduación de los lentes oftálmicos de la gafa analizada compensan las necesidades visuales de su portador/a, no puedo emitir ninguna conclusión al no haber efectuado un examen optométrico al reclamante.*

*En Madrid, a 6 de octubre de 2015*

*XXX*

*COLEGIADO Nº XXX*

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a



## Comunidad de Madrid

esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 30 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo XXX

Fdo.: XXX