

EXPEDIENTE: 25/2024
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

LAUDO ARBITRAL

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva se constituye el Colegio Arbitral Unipersonal en fecha 6 de noviembre de 2024 al objeto de celebrar la audiencia telemática, a través de la plataforma ZOOM, del Expediente arriba referido, siendo las partes:

RECLAMANTE:

[REDACTED]
[REDACTED]

COMPARECE al acto de la audiencia telemática.

RECLAMADA:

FEDERÓPTICOS ANGELINES CID (Fregenal de la Sierra -Badajoz-)

[REDACTED]

COMPARECE a la audiencia telemática [REDACTED]
[REDACTED] en representación de la empresa reclamada y constando acreditada documentalmente la representación.

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[REDACTED]

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El [REDACTED] solicita a la empresa reclamada la devolución de 559 Euros, que es el importe que pagó por la compra de unas gafas progresivas porque dice que no están bien graduadas y que no ve con ellas.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las que formularon las partes en la audiencia telemática celebrada el día 6 de noviembre de 2024 y las que constan en el expediente administrativo, que resumidamente consisten en:

- El [REDACTED] manifiesta que compró las gafas en agosto de 2022 y desde la primera semana no veía bien con ellas. Señala que eso no le pasa con sus antiguas gafas y que son las que está usando porque con las nuevas no ve.

Código Seguro de Verificación		Fecha	19/11/2024 11:49:37	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	1/5	

Añade que cuando comunica los problemas a la óptica ésta le dice que traiga una nueva graduación de la vista para cambiarle las lentes, pero que cuando lleva la graduación, le dicen que con eso no vale.

El [REDACTED] considera que es la óptica la que le tiene que graduar correctamente la vista y no traerla él, y por eso ha presentado la reclamación en la que pide que le devuelvan el coste total de gafas, que no ha podido usar.

➤ Por parte de FEDERÓPTICOS ANGELINES CID, su representante hace una completa exposición de todas las circunstancias que han acontecido con las gafas del [REDACTED]

- cuando al reclamante se le hace entrega de sus gafas nuevas el 16/08/2022, se le informa de que tiene una garantía de adaptación de tres meses, y que si en ese tiempo no se adapta a las lentes, se le sustituirían por otras hasta su plena satisfacción.
- el día 26/08/2022 la óptica llama por teléfono al reclamante y éste le manifiesta que ve muy bien.
- que el 28/09/2022 el reclamante acude a la óptica porque dice que nota molestias. Se le revisa la vista y, estando dentro la garantía de adaptación, se proceda a cambiarle las lentes, modificando parámetros de centro y altura.
- en febrero de 2023 se le vuelve a examinar previa cita porque manifiesta que la montura no le sienta bien y que no ve bien. Ante ello, FEDERÓPTICOS le realiza un cambio de montura a coste cero para el cliente.
- en mayo de 2023 el reclamante les remite un informe médico que contiene, según dice el [REDACTED], una nueva graduación porque considera que la graduación que le hizo la óptica no estaba bien. Desde la óptica se le contesta que ese informe se refiere a la agudeza visual, pero no incluye una nueva graduación y que con ello no es posible cambiarle las lentes. Se le dice que cuando tenga la graduación realizada por el médico, la óptica le volverá a cambiar las lentes asumiendo el coste, a pesar de haber pasado la garantía.
- en julio de 2023 reciben una llamada telefónica del [REDACTED] en la que les comunica que no va a presentar ninguna nueva graduación y que quiere la devolución de la cantidad que pagó por las gafas, a lo que FEDERÓPTICOS le contesta que no pueden realizarle la devolución del importe de 559 €.

El representante de la empresa [REDACTED] señala que disponen de un libro-registro donde anotan las llamadas telefónicas que hacen a sus clientes para el seguimiento de los productos y servicios prestados.

También manifiesta en el acto de la audiencia que su empresa tiene como objetivo la plena satisfacción de sus clientes y que por eso en el caso del [REDACTED] ofrecen como solución proceder a un nuevo cambio de lentes, a coste cero para el consumidor, una vez que éste le presente la graduación que él cree que es la correcta.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:49:37
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/5

- Ante esa propuesta de acuerdo, se le da la palabra al [REDACTED], que manifiesta que no está conforme y que ya entregó en la óptica la graduación que le hicieron en el Hospital de Minas de Riotinto.
- Toma nuevamente la palabra el [REDACTED] aclarando que la graduación que ha presentado el reclamante es una graduación que realiza un máquina de forma automática y que no es muy fiable, pero que si el [REDACTED] quiere que se le hagan las nuevas gafas con esa graduación, desde la óptica se le hace sin ningún coste; y también apunta una nueva propuesta que consistiría en cambiarle las lentes poniéndole la graduación que tiene en sus gafas antiguas, que son las que sigue utilizando y con las que dice que ve muy bien, también a coste cero para el cliente.
- E [REDACTED] muestra su negativa a las dos nuevas propuestas que realiza el representante de la empresa, manifestando que no se fía de que con unas gafas nuevas vaya a ver bien y que lo que quiere es la devolución de la cantidad que pagó.

PRUEBAS

Además de las documentales obrantes en el expediente, por parte de este Órgano arbitral se consideró necesario por la mejor resolución del asunto requerir al representante de la empresa reclamada que aporte copia de las páginas del libro-registro en las que aparezca el seguimiento de las gafas compradas por el [REDACTED].

La prueba requerida es aportada por la empresa el mismo día de la celebración de la audiencia telemática.

LAUDO

Este Órgano Unipersonal Arbitral, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes, de los documentos obrantes en el expediente y de la prueba solicitada, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (de aplicación al presente caso de conformidad con la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio) y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 33 del referido R.D. 231/2008, emite el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:49:37
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/5

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **DESESTIMAR** la reclamación formulada por [REDACTED] frente a la empresa reclamada FEDERÓPTICOS ANGELINES CID, con D.N.I. [REDACTED].

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Órgano Arbitral ha tenido en consideración cuantas alegaciones y documentos constan en el Expediente.

Así, a la vista de las manifestaciones de ambas partes, ha resultado acreditado que el [REDACTED] adquirió el día 16/08/2022 en el establecimiento FEDERÓPTICOS ANGELINES CID unas gafas progresivas por un importe de 559 € y con una garantía de adaptación de tres meses. Consta probado con la documental aportada que la óptica preguntó al [REDACTED] como se encontraba con las gafas el día 26/08/2022, manifestando éste que *"Muy bien"*. Sin embargo, a finales de septiembre el [REDACTED] llama a la óptica porque nota molestias y se le hace un cambio de lentes al estar en garantía. La óptica le hace el seguimiento mediante llamada telefónica el día 15/10/2022, manifestando el cliente que *"ve cada vez mejor desde el ajuste"*, y que avisará a la óptica si nota algo. Tal aviso no se produce hasta febrero de 2023, procediendo la óptica a cambiarle la montura de las gafas a coste cero para el cliente, a pesar de que no se encuentra en el periodo de garantía de adaptación. Tras ello, el cliente sigue manifestando que no ve bien, alegando que las gafas no están bien graduadas y ofreciéndole FEDERÓPTICOS en cambio de lentes con una nueva graduación, como ha reiterado en el acto de la audiencia telemática, manifestando el [REDACTED] su negativa y su insistencia en que lo que quiere es la devolución del importe pagado.

Debe este Órgano Arbitral destacar la buena praxis comercial de la empresa reclamada en un doble sentido: en primer lugar, al ofrecer una garantía adicional de adaptación a las gafas progresivas de tres meses, independiente de la garantía legal por defecto de fabricación en los materiales o en el diseño, y que es fruto de una facultad discrecional de la óptica velando por la satisfacción de sus clientes; y en segundo lugar, al sustituir la montura de la gafas a pesar de haber transcurrido la garantía de adaptación de tres meses, y al ofrecer también al reclamante varias propuestas de sustitución de las lentes sin ningún coste para el mismo.

Una vez extinguida la garantía del periodo de adaptación, la empresa no está obligada a la sustitución de las gafas por la falta de adaptación a las mismas, y aún así, ha tratado siempre de obtener la satisfacción del cliente, cambiándole la montura y ofreciéndole el cambio de lentes. Al no aceptar el [REDACTED] ninguna de las propuestas realizadas por FEDERÓPTICOS ANGELINES CID, no puede prosperar su solicitud de devolución del importe pagado, pues la garantía adicional de tres meses para la adaptación se ha sobrepasado ampliamente. Y tampoco es posible aplicar la garantía legal pues la reclamación del [REDACTED] lo es por la no adaptación a las gafas

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:49:37
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	4/5

progresivas, sin que haya alegado (ni mucho menos probado) ningún defecto de fabricación en las mismas.

Por todo ello, este Órgano Arbitral Unipersonal resuelve en equidad desestimar la reclamación formulada por [REDACTED], frente a la empresa reclamada FEDERÓPTICOS ANGELINES CID, con D.N.I. [REDACTED].

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.
EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

Código Seguro de Verificación		Fecha	19/11/2024 11:49:37	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	5/5	