



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 208/2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Futurvisió d'Inca S.L., que presentó alegaciones en fecha 15 de octubre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El cambio de dos cristales progresivos para corrección visual adquiridos, o la devolución del importe pagado por ellos, ya que se encuentran en período de garantía.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, como en el mes de noviembre de 2022, realizó la adaptación por prescripción de los cristales de sus gafas. Adquiriendo en el comercio reclamado cristales progresivos con la nueva graduación prescrita, los cuales decidió que se colocaran en la montura que ya tenía, que había adquirido unos meses atrás. El importe de los cristales fue de 489 euros.

A mediados de septiembre de 2023, al percatarse de que se había producido un desperfecto en ambos cristales y en el mismo sitio en cada uno, al lado donde la montura se une con las patas de las gafas, acudió al comercio para buscar una solución. Se adjuntan fotografías de las gafas y los cristales.

Tras una semana recibió una llamada de la óptica, en la cual se indica a la consumidora, que el desperfecto en los cristales se debe a un golpe por una caída, por lo que no lo cubre la garantía. No obstante, le comunican que se harán cargo del 70% del importe de la reparación/sustitución de los cristales, debiendo la consumidora asumir el importe restante.

Ante su disconformidad, y pedir explicaciones, fue informada que aparte de ser un golpe, la montura no había sido adquirido en el comercio reclamado, por lo que los desperfectos de los cristales no los cubría la garantía. Ante tal argumento, la Sra. XXXXX presentó reclamación ante esta junta arbitral. Ya que si hubiera tenido conocimiento de dicha condición no habría adquirido los cristales en ese comercio.





Así la consumidora presentó la reclamación, cuyo objeto, es la falta de conformidad con el producto defectuoso/roto dentro del período legal de garantía. La consumidora adjunta el ticket de compra, junto con su escrito de reclamación.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual, respondió con escrito de alegaciones del 15 de octubre de 2024.

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

El comercio, tras expresar su pesar por los inconvenientes, pasa a enumerar sus alegaciones ante la reclamación presentada.

La primera objeción es que se ha de tener en cuenta que ya había pasado un año prácticamente desde la compra de los cristales, por lo que hay que tener en cuenta el tipo de producto, que, por su fragilidad, se entiende que el desperfecto debe haber sido causado por un golpe o caída, y los cristales se han roto por el lugar más débil.

Por otra parte, cuando la consumidora reclamó el cambio de cristales, se informó a la clienta de los problemas y riesgos que podía conllevar, el montar unos cristales en una montura vieja. En el momento de la colocación de los cristales, se inspeccionó la montura, y se encontraba en condiciones aceptables, no obstante, ello, se advirtió a la consumidora del rápido deterioro que podía producirse.

Pese a las advertencias, tomó la decisión de utilizar su montura vieja, con pleno reconocimiento de los peligros que se asumían.

Se indica que la política de garantías, tal como determinan los fabricantes, no se cubren las roturas de cristales montados sobre gafas viejas. Únicamente se cubren los defectos de fabricación. Tratándose en este caso de daños por un golpe, no un defecto de fábrica.

Por último, el comercio entiende que la oferta realizada a la consumidora para que solo pagara el 30% de la sustitución de los cristales era muy beneficioso para la Sra. XXXXX. Y entiende la óptica que la no aceptación, y la mención a una reclamación suponía una amenaza con el fin de no pagar nada por la sustitución de los cristales.

CONCLUSIONES

Examinada la reclamación y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. Antes que nada, el ejercicio de un derecho, otorgado por la ley y el ordenamiento jurídico, y la comunicación de que se ejercerá ese derecho otorgado, como es la presentación de una reclamación, ante el órgano competente para



resolver esta controversia, no será nunca una “amenaza”. La consumidora entiende que el comercio debe hacerse cargo en garantía de los cristales y sustituirlos. El comercio entiende lo contrario. Y con un mecanismo legal como el arbitraje, se resuelve dicho conflicto.

Atendiendo a la reclamación de la Sra. XXXXX, estaban los cristales en período legal de garantía, adquiridos el 3 de noviembre de 2022. Está en su derecho de reclamar esa garantía. El artículo 120 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuario, que se expone a continuación sirve de fundamento jurídico a lo expresado:

Artículo 120. Plazo para la manifestación de la falta de conformidad.

1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes...

Artículo que debe aplicarse en relación al art. 121 del mismo texto legal, en el que se regula la carga de la prueba en los casos de falta de conformidad. Carga que por defecto recae sobre el empresario.

2a. Como se ha manifestado, la empresa por una parte indica que entiende que los daños puestos de manifiesto, se deben a un golpe o una caída, por tanto, a una falta de diligencia de la consumidora, no a un defecto de fábrica, el cual si habría sido cubierto por la garantía.

No basta con indicarlo, con afirmarlo, con expresarlo... Aquí es donde entra la aplicación del art. 121 indicado en el último párrafo de la conclusión 1a.

Así dicho art. Indica:

Artículo 121. Carga de la prueba.

1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La cuestión es que como se ha dicho en la conclusión primera, la carga de la prueba recae sobre el empresario, que afirma que no se trata de un defecto de fábrica... ¿Qué es lo que ha de probar la empresa o comercio? Pues precisamente lo que afirma la empresa, es decir: Que el producto presentaba daños producidos por una caída, un golpe... por tanto, culpa exclusiva de la consumidora.



No se aporta nada por parte de la empresa que pruebe su afirmación, y así pueda eximir a esta de cubrir su responsabilidad por la falta de conformidad, o el ejercicio del derecho a la garantía, para que se entienda mejor, de 3 años que asiste al comprador/a consumidor/a. Tal como se establece en el mencionado artículo 120 del TRLGDCU (Siglas de la Ley de Defensa de Consumidores).

3a. Comprobados los daños en las fotografías aportadas por la consumidora, hay una especie, por calificarlo de alguna forma de onda expansiva que se va agrandando en el cristal, en ambos, con la misma forma, un deterioro igual en cada lado, justo empezando donde se une la montura con la pata de las gafas. Dicho punto, no es el más débil, como afirma la empresa, sino bastante de la sólido de la montura, que proporciona la fijación de la pata a cada lado de dicha montura.

Al tener una fisonomía, tan igual y parecida, ha de descartarse que la causa pueda ser un golpe, caída o cualquier otro símil accidental. Es improbable que ningún objeto se golpee, y que se produzcan idénticos daños en lados opuestos de dicho objeto. Es decir, una caída que daña el cristal izquierdo en el punto citado, y al mismo tiempo se produce, un daño casi idéntico, en el cristal derecho en el mismo punto que el otro cristal. En los extremos más alejados de ambos cristales. Dicha causa, por tanto, debe desecharse por improbable e imposible. En cuanto a la cuestión sobre la antigüedad de la montura. La consumidora afirma que tenía meses de antigüedad, sin aproximarse al año. En las alegaciones del comercio parece que se trate de una antigualla. La incompatibilidad de gafas y cristales, se produce no por la diferencia de "edad", sino por incompatibilidad en sus características respectivas, ya sea el grosor del cristal que supere la capacidad de espacio de la montura, por poner un ejemplo.

¿Se debería cambiar la montura si se cambia la graduación con unos nuevos cristales?

La respuesta es claramente negativa. Eso ya depende de la voluntad de cada uno, pero tanto servirán las gafas, independientemente de la antigüedad de la montura, que puede ser un factor, pero es el estado de esta y la compatibilidad entre montura y cristales. Por tanto, desentenderse de atender la garantía, que establece la ley, si un cliente, en este caso la consumidora, ha preferido no cambiar de montura, ya que las gafas servían para los nuevos cristales. Parece una cláusula abusiva, utilizar dicho hecho para exonerarse, fabricantes y comercios, de cubrir el derecho legal de garantía del producto que ponen a la venta, tal como alega el comercio. Y quien establece, impone, excluye, o adiciona derechos, deberes, facultades, plazos y reglas es el ordenamiento jurídico, no los fabricantes de cristales. Y conforme a dicho ordenamiento, y a todo el análisis del caso objeto de este arbitraje, y al derecho a la garantía de 3 años que la ley concede a la consumidora, es procedente admitir y concederle su pretensión. Vista la naturaleza de los desperfectos.





Por todo ello, se dicta el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, conforme a los principios de equidad, de legalidad y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado en las conclusiones, y se ordena a la empresa reclamada, que sustituya los cristales defectuosos por unos nuevos sin coste alguno para la consumidora, Sra. XXXXX.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 3 de enero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

