



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17230.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 12 de septiembre de 2024 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION PROFESIONAL DE TINTORERIAS Y LAVANDERIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID 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, ha llevado a limpiar un vestido rojo plisado nuevo que compré para una boda en LIUJO (corte Inglés de Pozuelo) a la tintorería [REDACTED] de San José de Valderas porque tenía unas manchas. La persona que lo recogió lo inspeccionó bien y me hizo firmar que tenía manchas y que el plisado podía perderse. No recogió nada más. Al recogerlo ví que no habían quitado las manchas y encima había enganchado el vestido. Pude reclamación por limpieza defectuosa y provocación de daños en el vestido, aportando la factura del vestido y la señorita hizo unas fotos y aportó el resguardo de recogida. Me llevé el vestido a otra tintorería de Alcorcón ([REDACTED]) donde dejaron el vestido limpio totalmente. No puedo entender que el resguardo de recogida haga prueba en contra del consumidor pero no haga prueba en contra de la tintorería. Es decir, si no recogieron que había enganchones era porque no los había. Los produjeron ellos. Solicita el abono del precio del vestido y los dos servicios de tintorería. Total 300 euros.

La parte reclamante añade que el vestido rojo nuevo que compró para una boda y cuyo coste es casi 300 euros como consta en el expediente por la factura que aporté en el establecimiento de [REDACTED] tenía unas manchas en la parte delantera. La persona que lo recogió lo inspeccionó bien y puso en el tiket que era plisado y podía perderse el plisado. No puso nada más. Al recogerlo vi que no se habían quitado las manchas y el vestido estaba enganchado. Puse reclamación por limpieza defectuosa y provocación de daños en el vestido. Me llevé el vestido a otra tintorería que finalmente limpió las manchas. No puedo entender que la tintorería pretenda que el documento que te da para la recogida haga prueba de los defectos que en su caso tenga la prenda pero solo en beneficio suyo porque en este caso nada pusieron de que el vestido estuviera enganchado y sin embargo pretenden hacerme creer que sí lo estaba para no asumir sus responsabilidades Solicita la reparación económica y moral por parte de la tintorería: Que me paguen los 300 euros que he gastado en el vestido que han estropeado y lo que he gastado en 2 tintorerías, y que me pidan disculpas por el tratamiento recibido por [REDACTED] que me trató como si yo fuera estúpida. Era una consumidora habitual de esa tintorería comprando varios bonos de limpieza y nunca me he quejado por nada aunque alguna vez me han encogido algún forro de chaqueta. Cuantificación económica TOTAL 300 EUROS



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que en este caso, nos oponemos a la reclamación planteada ya que la prenda objeto de esta reclamación se limpió en el proceso recomendado, idóneo y habitual en prendas de similares características, con el fin de conservar el estado original de la prenda y eliminar las manchas suciedad que poseía la prenda. Nos reiteramos en la contestación enviada al Cliente en su día (adjuntamos contestación y justificante acreditativo de envío).

Informarles que la inapreciable carrera que existe en la zona delantera de apoyo de la prenda, no fue vista en la recepción de la misma debido a la falta de perceptibilidad. Tras una exhaustiva revisión del tejido en el departamento de calidad se necesitaron varias posiciones y luces para ser vista. Lo que quiere decir que a la hora de la recepción de la prenda y teniendo en cuenta en las condiciones que poseía el vestido (manchas de comida y de grasa las cuales algunas de ellas no fueron eliminadas en su totalidad, como se puede observar) dificultan aún más las alteraciones que el tejido pudiera poseer. (Rdo 292751). La inapreciable alteración fue visualizada con mucha facilidad en la entrega de la prenda por [REDACTED], motivo por el cual nos hace pensar que ya sabía dónde se encontraba ya que como hemos alegado es de muy dificultosa percepción. Esta se encuentra en la zona delantera, (zona de apoyo de bolsos etc, toda vez que se encuentre sentada. Manchas que no han salido dado a la limpieza sutil realizada.

A efectos legales oportunos le enviamos el resguardo con la firma del cliente corroborando las manchas relatado.

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 y la parte reclamada comparecen a la Audiencia. La reclamante manifiesta que le cayó una mancha de aceite al vestido de novia, que lo llevó a limpiar y en el ticket se recogió el riesgo que asumió de las tablas desdibujadas pero tenía trabones que niega haber pedido engancharse con algo, la mancha no se fue pero lo llevó a otro establecimiento y practicamente se ha quitado.

La reclamada manifiesta que tenía manchas horrosas al recepcionarlo después es inapreciable. En enganchón se aprecia en la tintorería al entregarle la prenda al reclamante, el problema surgió al entregar el vestido que siendo inapreciable la cliente enseguida lo detectó siendo muy difícil apreciarlo a los demás. Que se realizó una limpieza muy sutil para no quitar las tablas. La tintorería ofrece una segunda limpieza a lo que se niega la reclamante porque tenía otro evento. La parte reclamante niega que tuviera algo después y que la propia dependiente vió los enganchones. Que solicitó la hoja de reclamaciones y dejó la prenda para revisión en la tintorería comunicándole que no tiene solución. Que en su caso según el importe de la indemnización renunciaría al vestido.

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 PARCIALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la prenda en el acto de la vista y teniendo en cuenta las pruebas aportadas y manifestaciones realizadas por ambas partes, no habiendo constancia de cuando se produjo el enganchon en el vestido entregado para el servicio de limpieza, pero apreciada su existencia en el momento de la entrega al reclamante por la tintorería, y reconocida la existencia de la mancha por la reclamada, se acuerda **que la empresa reclamada indemnice al reclamante** con el 50% del valor del vestido, cuyo coste de compra fue de 263 euros según factura de fecha 25 agosto de 2023 aportada, en la cantidad de 131,5 euros, más el coste del servicio de limpieza de fecha 2 de octubre de 2023 por importe de 22,55 euros, **total 154,05 euros**, no procediendo estimar la segunda limpieza al no quedar acreditado el valor. Quedando el **vestido en poder de la parte reclamante**.



Comunidad de Madrid

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.

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 septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: \$

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]