

LAUDO ARBITRAL

(TINTORERÍAS)

N/R.: 01245/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda: ABRIGO

En Madrid, a 25 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION PROFESIONAL DE TINTORERIAS Y LAVANDERIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID 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: el 15.04.2014, se entregó una prenda (abrigo de pelo) para su limpieza en seco. La prenda, durante su limpieza, sufrió desteñido, rotura de forro y pelo del abrigo, que era blanco, desteñido (teñido) y apelmazado. La prenda fue entregada en esas condiciones y se cobró el servicio. El establecimiento no se hace responsable de los daños causados y declara que se debe a un defecto de fabricación y etiquetado incorrecto. El establecimiento se niega a cualquier explicación, indicando que el problema es del cliente y que reclame al fabricante, ignorando que los daños se producen en su establecimiento y durante el servicio. Por ello, solicita el reembolso del valor de la prenda y el coste del servicio (395 €+ 9,75 €= 405 €), más daños y perjuicios e intereses de demora. La prenda está en poder del cliente.

En fase previa, con ocasión de la presentación de la reclamación en la OMIC del Ayto, de XXX, la reclamada alega, en síntesis, que la clienta llevó al establecimiento un chaquetón blanco, de pelo sintético (no recuerdan la composición) con aplicaciones negras en bolsillos y en el interior del bajo, de la marca XXX. Se procedió a su limpieza en seco con percloroetileno, como indicaba el fabricante en la etiqueta interior, sin tratamiento previo de desmanchado, pues son lo requería. Al acabar la limpieza se observó que las aplicaciones negras habían desteñido y manchado las zonas blancas más próximas. Cuando la cliente fue a recoger la prenda, se le informó de

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

ello y se le ofreció un escrito para acudir al comercio donde lo adquirió e informar con él al fabricante del problema sucedido, ya que no se consideraban responsables de lo sucedido aunque los hechos se produjeron en su establecimiento, ya que no se hizo nada inadecuado. Por lo que la cliente informó, también pidió algún tipo de aclaración al comercio de lo que podía haber sucedido, y le aportaron un informe de la firma XXX, anterior a lo sucedido (19.09.2013) y un escrito, que la cliente ni ha incluido en el expediente, en el que, la explicación a lo ocurrido es que "el percloroetileno utilizado contenía exceso de solvente", adjuntando certificado de calidad de su proveedor. Piensan que el problema haya podido suceder por una mala fijación del color en las aplicaciones oscuras de la prenda. No se puede acceder a lo solicitado por la cliente, pues sería admitir que el problema ha sido consecuencia de haber dado un mal trato a la misma, y no un problema de fabricación. Consideran que si esa prenda por sus características exigía un especial cuidado, debería haberse advertido en la prenda. Pese a informar a la cliente de que en caso de reclamación la prenda debería permanecer en el establecimiento, decidió retirarla. La fecha que aparece en la hoja de reclamación no es correcta, pues se debió presentar en el establecimiento sobre el 20 de julio.

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 audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que, tras la limpieza, el abrigo cambió de color y le rompieron los bolsillos. El abrigo era nuevo y con la limpieza se oscureció. La prenda sufrió un maltrato. El asunto se puso en conocimiento del establecimiento donde el abrigo se compró, redactando una carta, que se acompaña junto con la solicitud de arbitraje, de fecha 22 de mayo de 2014, en la que hay que destacar que se dice que *"después de haber consultado a nuestro departamento, podemos asegurar que no se trata de un defecto del tejido, sino del uso inadecuado de solvente con exceso de percloroetileno"*. Por lo tanto, si el daño lo produce la reclamada, tendrá que asumir su responsabilidad. Destaca que hay rotos en el forro, que son producidos por la limpieza de la prenda. Decidió no dejar el chaquetón en establecimiento, porque no podía prescindir de él durante tanto tiempo. Ha usado la prenda. Finalmente manifiesta que no se han introducido nuevos datos respecto a la reclamación original. La prenda se compró en octubre de 2013 y se dejó en la tintorería en abril de 2014. Exhibe la prenda al Colegio Arbitral, para su examen.

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que la prenda se sometió a un proceso de limpieza en seco, siguiendo las instrucciones de su etiquetado. Al limpiarla se vieron las aplicaciones en los bolsillos. Especifica que al limpiar la prenda no se observaron indicaciones de precaución. Al recoger la prenda, y ante el descontento de la cliente, se le propuso redactar una carta para dirigirla al establecimiento donde se adquirió para intentar solucionar el tema, negándose a ello la reclamante. El abrigo no se encuentra en su poder desde hace más de un año. Al comprobar la prenda, extrae de

uno de sus bolsillos unos papeles, que le llevan a pensar que la prenda se ha usado por la reclamante durante el tiempo que ha estado en su poder. A pesar de que la reclamante decidió llevarse la prenda, se le advirtió que hasta que no se aclarase lo ocurrido, debería dejarla en el establecimiento, ya que lo contrario, no podrían asumir responsabilidad alguna.

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: desestimar las pretensiones de la reclamante, toda vez que la prenda objeto de reclamación, ha permanecido en poder de la reclamante desde que la retiró del establecimiento al que se llevó para su limpieza en abril de 2014, presentando síntomas inequívocos de que se ha usado durante ese momento hasta la actualidad, destacando, en este sentido y a mayor abundamiento, la circunstancia que durante el examen de la prenda por la reclamada, los miembros del Colegio Arbitral pudieron comprobar que de uno de sus bolsillos se extrajeron unos papeles, de lo que no se tiene constancia, existieran en el instante en que la prenda se depositó en el establecimiento para su limpieza. Finalmente, la prueba a que alude la reclamante, esto es, la carta de fecha 22 de mayo de 2014, redactada por XXX), no reúne la consistencia probatoria exigida, por cuanto, constituye una mera manifestación de una persona, que no se identifica como representante o responsable de la entidad que aparece indicada en el pie de la misma, que responde a la denominación genérica XXX, sin que tan siquiera, se expresa como entidad, firma o persona, física o jurídica que le vendió la prenda a la reclamante, o que detentara la condición de perito o técnico en la materia, no correspondiendo a la realidad la afirmación que se contiene sobre la posible causa de lo corrido, pues la misma supone un total desconocimiento de lo que constituye y es una limpieza en seco.

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.

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 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.

Previa 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 PriPmera 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, 25 de junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

P