



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TINTORERÍAS

N/R.: 04147 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 17 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 que llevó para su limpieza un vestido de seda natural 100%, y al recogerlo tenía una mancha blanquecina a la altura de la rodilla. Volvió a llevarlo y reconocieron la marca, quedando en volver a limpiarlo. Al recogerlo por segunda vez el vestido se encontraba totalmente destrozado, encogido, descolorido, arrugado y sin brillo en la tela. Es como si lo hubieran lavado cuando sólo admite limpieza en seco. Lo que sí le confirmaron es que la mancha reconocida había desaparecido. Se trata de un vestido de diseño casi exclusivo de la firma XXX, cuando lo llevó al establecimiento recalcó la tela tan delicada que tenía, y las empleadas reconocieron que se notaba que nunca antes se había lavado y que tenía dos puestas. No dispone del ticket de compra porque fue un regalo, y dispone de fotografías del día que lo usó. Solicita 2.000 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 4 de enero de 2016, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la prenda fue recepcionada con manchas advertidas y reconocidas por la cliente, y por cuestiones de tejido y tipo de mancha no pudieron eliminarse a la primera. Al necesitar el vestido para un evento, la cliente lo retiró con el acuerdo por ambas partes de volver a traerlo para proceder a una segunda limpieza (sin coste alguno) e intentar insistir en la eliminación de las manchas. El 26 de agosto la prenda vuelve a ser recepcionada, pero esta vez muy deteriorada, por lo que se advierte a la cliente verbalmente, y por escrito como consta en el ticket: "trae arañosos, enganchones, tiene una mancha blanquecina que no traía antes de que trajera el vestido a limpiar (por segunda vez), y en el bajo manchas de vino". Descarta que los deterioros reclamados sean atribuibles a una inadecuada manipulación por parte del establecimiento, sino por las condiciones en que se encontraba el vestido cuando fue recepcionado por segunda vez (uso).

La parte reclamante aporta escrito con fecha 3 de febrero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cuando fue a recoger el vestido tras la primera limpieza, al revisarlo vio que tenía una mancha blanquecina en el centro a la altura de la rodilla (descolorido y sin brillo del tejido), y se lo comunicó a la empleada, que reconoció que la mancha no estaba

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cuando lo llevó, y así lo indica en el ticket, y como necesitaba el vestido para un evento acordaron que lo dejaría posteriormente para ver si la podían quitar, y le dijeron que lo harían sin coste alguno. Llevó el vestido el 26 de agosto para la segunda limpieza, y al recogerlo la mancha no era apreciable porque habían dejado el vestido del mismo color, opaco sin el brillo de la seda, descolorido y parece que hasta encogido, y la cola trasera que era plisada con tablas, estaba totalmente lisa. La mancha blanquecina no la tenía el vestido antes de que lo llevara a limpiar la primera vez, y desapareció tras la segunda limpieza porque dejaron el vestido del mismo color que la mancha, descolorido. Aporta fotos de como era el vestido antes de llevarlo a la segunda limpieza, en las que se aprecia la mancha blanquecina, la cola plisada, la tela brillante y que no lleva ningún tipo de pedrería como indica el establecimiento en la carta que le remitió.

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.
- 3.- Grabar las declaraciones de ambas partes.
- 4.- Examinar la prenda reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que el vestido se lo regalaron hará unos tres años y medio, y lo ha usado dos veces. No entiende porqué la primera vez el vestido queda bien, y la segunda vez no. Reconoce los desperfectos que se indican en el ticket, pero son distintos de los que reclama. Le gustaría que el vestido volviera a quedar bien para poder usarlo.

La parte reclamada comparece a la audiencia, reconoce los desperfectos alegados por la reclamante, y manifiesta estar dispuesta a planchar de nuevo la prenda para conseguir que el vestido recupere un aspecto lo más parecido posible a su estado original: que la tela tenga más cuerpo, que el adorno sobre el hombro esté más estirado y tieso, y que la parte trasera recupere las tablas, propuesta que es aceptada por la parte reclamante, estando ambas partes de acuerdo en que se dicte laudo conciliatorio.

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 elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes para la resolución del conflicto, de manera que la empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para que el vestido recupere un aspecto lo más parecido posible a su estado original: que la tela tenga más cuerpo, que el adorno sobre el hombro esté más estirado y tieso, y que la parte trasera recupere las tablas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 17 de marzo de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX