

## LAUDO ARBITRAL

( TINTORERÍAS)

N/R.: 01337/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX

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: a fecha 15 de diciembre de 2014 se realizó el depósito de una camisa negra, de la marca XXX, a la empresa reclamada, para que procediese a su limpieza. Al entregar la prenda, la reclamante especificó que la prenda era de seda natural y que, por tanto, la limpieza debía realizarse en seco. Por dicho motivo en la factura simplificada que le entregan se especifica "lavado especial". El día en que se acude a recoger la camisa, le indican que la misma ha sufrido daños en color y estructura. A su vez le informan que van a proceder a realizar un nuevo lavado para ver si pueden recuperar el estado de la prenda. El 17 de febrero de 2015 recibe una llamada por parte de la reclamada, en la que le indican que la prenda no ha podido ser reparada y que puestos en contacto con el seguro, el mismo establece una indemnización de 70 € negociables. Se solicita la entrega del informe pericial realizado por el seguro. El mismo 17 de febrero, vuelve a recibir una llamada por parte de la compañía, donde le indican que no existe tal peritaje, puesto que no disponen de seguro, solicitando se especifique la pretensión económica. Posteriormente, han intentado un nuevo lavado para recuperar la prenda, pero ésta continúa con un color distinto al que tenía, así como su estructura se ha encogido. Por ello, solicita una indemnización con el valor económico de la prenda, que



## Comunidad de Madrid

asciende a la cantidad de 600-800 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 28 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que la reclamante depositó una blusa para su limpieza y planchado, la cual iba con los botones estropeados en algunas zonas. El tratamiento, según la naturaleza de la prenda, se realiza en seco con percloroetileno. Cuando la clienta acude a recoger la prenda, manifiesta que había perdido el color, en las zonas de roce tenía manchas blanquecinas. La blusa, debido al uso normal de algún desodorante, se apreciaba en zonas de axilas más blanquecinas. Cuando llegó a recogerla, manifiesta a la encargada que tenía que pagársela por el deterioro ocasionado y que le había costado unos 200 € ya hace varios años. Se le respondió que no estaba estropeada, que la llevarían a otra tienda y le aplicarían un tratamiento especial para eliminar las partes blanquecinas. Le llamaron para que fuera a verla, ya que no presentaba esas manchas y ella sin levantar el plástico y no percatándose del estado actual de la blusa, simplemente dijo que lo único que quería era una indemnización y que reclamaría.

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 advirtió de la delicadeza de la prenda cuando fue entregada para su limpieza. Al recogerla observó que la blusa estaba blanquecina, y había perdido el color. Exhibe a los miembros del Colegio Arbitral lo que dice ser la pieza del conjunto que no fue sometida a la limpieza, para demostrar cuál era el color original, que nada tiene que con el que presenta la blusa. Manifiesta que se le expuso que se iba a tratar de recuperar el color de la prenda. Le ofrecieron 70 € como indemnización por el deterioro de la prenda, respondiendo negativamente, al entender que su valor es muy superior, aunque no lo pueda determinar, al carecer de factura. Quería la prenda como la tenía, y se le presentó totalmente cambiada, de un raso brillante, que no la quería así. Esta prenda constituye la parte de un todo, un conjunto, que le fue regalado por su marido y que pertenece a una colección de XXX, ya retirada de su comercialización y que no se va a repetir. A requerimiento de los miembros del Colegio Arbitral, para que concrete su pretensión, manifiesta que: de una parte, quiere recuperar la prenda, que se encuentra en poder de la tintorería; y de otra, una compensación económica cifrada en 250 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia y, en síntesis, alega que cree que la prenda fue sometida a otros procesos de lavado, antes de que fuera entregada en la tintorería para su limpieza. A la prenda se le sometió a un proceso de limpieza en seco. La prenda tenía una ligera pérdida de color, por las limpiezas a las que se le sometió con anterioridad. Al objeto de tratar de solucionar el tema, aunque no se responsabilizan de lo ocurrido por entender que se obró correctamente, se le ofreció un dinero, que rechazó. No es posible recuperar la prenda a su estado original, pues su coste resultaría muy elevado. No obstante, se muestra la prenda para que se compruebe que se encuentra



apta para su uso y que no existe deterioro.

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 parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que, si bien es cierto que **a la vista del examen practicado sobre la prenda, se deduce que la misma no se encuentra deteriorada**, por lo que es apta para su uso, sin que se pueda determinar que haya sufrido una pérdida de color y de estructura, como se afirma por la reclamante, toda vez que comparada con la pieza que, traída por aquélla al acto de la audiencia y exhibida al Colegio Arbitral, se comprueba que ambas piezas no son del mismo tejido, sin que acredite la reclamante que se trate de un conjunto, al carecer de factura y de etiqueta de composición, y a mayor abundamiento, **no se justifica la cuantía de la compensación económica pretendida**, que ni siquiera tiene que ver con la pretensión inicial, dado que en ella se cifra entre 600 y 800 €, en las alegaciones que efectúa en el acto de la audiencia, de 200 € y al fijar su pretensión, de 250 €, **resulta improcedente cualquier compensación, por lo que esta pretensión se desestima**, por el contrario, **al encontrarse la prenda en poder de la reclamada, la misma debe ser puesta a disposición de la reclamante**, para lo cual, y con carácter previo a la entrega de la misma, tendrá que establecer contacto con la reclamante para acordar fecha, día y lugar en que se producirá la entrega de la prenda por la reclamada a la reclamante.

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.

Previo 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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 25 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	Fdo.: XXX VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL
-------------------------------------	--------------------------------------------------------

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX