



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03474.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de febrero de 2018 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional 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 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 22 de mayo de 2017 se lleva a la tintorería [REDACTED] ropa para limpiar, entre ellas, dos pañuelos. Cuando el 1.6.2017 se va a recoger la ropa, uno de los pañuelos no es entregado y se le dice a la persona que acude a recogerlos, que vaya unos días más tarde. El 29.6.2017 se acude nuevamente y el pañuelo sigue sin aparecer, y el responsable de la tienda, lejos de asumir la desaparición del pañuelo, pide que vaya más tarde, que vaya otro día, que lo entrega en casa cuando pueda. Cuando lo que pasaba es que el pañuelo no se sabe dónde está o qué ha ocurrido con él. Se entiende que ha habido un engaño por parte del responsable de la tintorería y como solución da que compre otro, pero desconoce la marca y el importe que costó dicho pañuelo, como mínimo, el precio puede ser de 60 €, pero no tiene ticket que lo avale. Que en fechas recientes, a otra persona de su familia también le han perdido otro pantalón. Por ello, solicita que se le abone la cantidad, desconociendo la exacta, y se valore el daño moral que ha producido la desaparición del pañuelo que fue un regalo de una personas tras pasar una dura situación personal y entiende que eso difícilmente se puede valorar.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 9 de octubre de 2017, en el que alega, en síntesis, que acepta el arbitraje así como la aplicación en su defecto de la indemnización con los criterios fijados en el convenio de colaboración existentes entre la C.A.M. y la Asociación de Tintorerías y Lavanderías de la Comunidad de Madrid, ya que no hay valoración pactada anteriormente a la limpieza, según se puede apreciar, se informa, en la parte inferior de la nota de entrega que ha sido entregada en esta reclamación por parte de la clienta. Hace constar que la clienta

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

solicitó la devolución del importe de la limpieza de dicho pañuelo, dicho importe fue

entregado a la clienta en ese mismo momento, aunque no se reflejó dicha devolución en la nota de entrega.

En fecha 5 de noviembre de 2017, se cita a las partes, para la celebración de vista, que tendría lugar el 30 de noviembre de 2017, a las 11:45, en la sede del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, sito en la calle General Díaz Porlier 35.

La reclamante presenta escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que habiendo recibido escrito con citación para conciliación, informo que en esa fecha tengo otras citas con especialista médicos que me ha sido imposible cambiar, puesto al habla con esa Dirección General se le informa que no es obligatoria la asistencia, pero estaría muy interesada en acudir y se entenderá que es más importante acudir al hospital que la conciliación a la que le han citado. Igualmente se le dice telefónicamente que es muy difícil cuadrar agendas, pero que sea difícil no quiere decir imposible, y por ello, solicita se cambien la fecha, para poder acudir personalmente y poder aclarar los puntos en los que se basa su reclamación.

Llegada la fecha de la vista, para la que fueron debidamente convocadas las partes, comparece la reclamada, por medio de su representante, quien añade a sus alegaciones anteriores que: el establecimiento lo lleva su hijo, aunque él sigue ocupándose de su dirección. Que la reclamante llevó dos pañuelos, bastante deteriorados, porque eran muy viejos. Que les dijo que la familia se los había regalado. Se le advirtió que al ser de seda y tan viejos, podrían deteriorarse con la limpieza. Uno de ellos no apareció. En el resguardo de entrega se le dijo que se le compraba un pañuelo y se lo regalaban. En la realidad, él ha comprado un pañuelo, que exhibe al Colegio Arbitral, y que está dispuesto a regalárselo, para evitar problemas, y si no quiere el pañuelo, de acuerdo con un cartel que exhibe en la tienda, en el que se lee que en caso de extravío o deterioro de una prenda, recibirá cinco veces el precio de lo cobrado, se la abonará la cantidad de 15 €, puesto el coste del lavado fue de 2,98 €.

A la vista de lo acontecido, el Colegio acuerda la suspensión del procedimiento arbitral, dirigiendo el Presidente a la reclamante, escrito de fecha 1 de diciembre de 2017, en el que se expone que a la vista de que en el acto de la audiencia el reclamado ofrece a la reclamante la entrega, sin coste alguno, de un pañuelo que ha comprado y ha mostrado al Colegio Arbitral, o en caso de no quiera ese pañuelo, abonarle la cantidad de 15 €, como compensación, de acuerdo al cartel que exhibe en su establecimiento, según el cual "en caso de extravío o deterioro de una prenda, recibirá cinco veces el precio de lo cobrado", se suspende el plazo para dictar Laudo, advirtiendo a la reclamante que dispone de diez cinco días, para personarse en el establecimiento del reclamado, con el fin de atender a la oferta dada por el mismo, en el acto de la audiencia, y elija: o bien una de las opciones dadas, a saber, la aceptación del pañuelo que el reclamado tiene en su poder o los 15 €, que está dispuesto a reintegrarle; o por el contrario, en el supuesto de que no acepte este ofrecimiento, manifestar su intención de que el Colegio Arbitral dicte Laudo, con arreglo a lo actuado en el procedimiento Arbitral, para lo cual dispone



Comunidad de Madrid

de un plazo definitivo de diez días, contados a partir del siguiente en que reciba esta notificación, en el que deberá expresar a esta Junta Arbitral su expreso deseo con

respecto a las opciones ofrecidas. Dicho escrito es adelantado por correo electrónico a la reclamante el mismo 1 de diciembre de 2017.

La reclamante presenta el fecha 26 de diciembre de 2017 escrito, que queda unido al expediente, en el que, en síntesis, alega que personada en la Tintorería [REDACTED] se le informa que cuando en dicha carta dice "aceptación del pañuelo que el reclamado tiene en su poder" entendió por su parte y no se dijo nada en contrario, que era el pañuelo que llevó en su momento a limpiar. Se le informa en la tienda que es uno que el dueño de la tintorería ha comprado pero no se corresponde ni en calidad, ni color, ni tamaño, ni diseño al que llevó, por lo que entiende que no tiene por qué aceptar algo que ella no ha decidido comprar, y él no tiene por qué decidir qué pañuelo debe aceptar ni elegir por ella y el dinero que se le ofrece desde la tintorería no cubre ni con mucho al que ella llevó y entiende que la cláusula a la que se acoge la tintorería es abusiva y beneficiosa solo para la tintorería.

Por todo ello, son citadas las partes para una nueva audiencia, según queda recogido en el expediente, presentando, a tal efecto la reclamante, escrito de fecha 7 de febrero de 2018, en el que alega que según escrito que se le requiere para que concrete de forma expresa la pretensión actualizada, informa que son las mismas que la primera vez que se lo requirieron, esto es, 60 euros.

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.

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 en parte la pretensión de la reclamante**, por lo que a la vista de que la misma no aporta documento acreditativo alguno del coste del pañuelo objeto de controversia, como pudiera ser, factura, ticket de compra, fotografías, o algún tipo de valoración fehaciente de dicha prenda, y es lo cierto que existe un ofrecimiento, por parte del reclamado, en base a reconocer que eran dos pañuelos los que la reclamante llevó a limpiar y uno de ellos desapareció, consistente en facilitarle otro pañuelo, o bien una cantidad que se cuantifica en 15 €, **procede que el reclamado abone a la reclamante la cantidad de 15 €**, máxime teniendo en cuenta, que, además, debe ser tenido en cuenta la depreciación de la prenda, por su uso y los años transcurridos desde su adquisición.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 15 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL