



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02690.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de noviembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 el 28/10/20 llevó a limpiar un abrigo tipo trenca de caballero. Al entregar la trenca, observaron que las presillas o broches de la misma estaban despegados y la persona que le atendió dijo que eso pasa a veces pero no dijo nada más. Le dijo que los sustituyesen por unos nuevos. Se quedaron con la prenda y al devolverla de nuevo, vio que no los habían sustituido, los intentaron pintar de negro, quedando agarrotados y siguen despegados pero un poco pintados, la prenda no está arreglada. Solicita, ya que no ha sido posible el arreglo, que indemnicen para poder sustituirla por otros (120 euros).

La parte reclamada alega que cuando el etiquetado de una prenda indica un tipo de limpieza, en este caso en seco, esta información debe cubrir tanto la tela, los forros, adornos y botones. Por su experiencia saben que ese tipo de botones se suelen desgastar y pelar con el uso y las limpiezas, pero sería bastante extraño que sucediese en las primeras. Lamentablemente, en esta ocasión, sucedió así. Se le comentó al cliente que reclamase en la casa, pero nos dijo que no podía ser, ya que era un regalo. Por su parte, trataron de lograr unos botones iguales, pero no los encontramos. Creen que reclamar el importe íntegro de la prenda es excesivo, puesto que se siguieron las instrucciones de limpieza indicadas por el fabricante. Estarían dispuestos a compensar al cliente con una valoración sobre los botones dañados.

La parte reclamante manifiesta que ellos mismos en su alegación comunican que intentaron conseguir unos cierres o presillas iguales y no lo consiguieron. Evidentemente para él también sería imposible. Si al dejar la trenca para limpiar, le hubiesen advertido de lo que podía pasar, habría tenido elección, y no sería su responsabilidad. Cree que es justa la reposición de la prenda, ya que es difícil o muy caro el arreglo tanto para ellos como para él. Solicita indemnización, aunque entendería que se aplicase una reducción de un 10% por el tiempo de uso. Como bien reconocen ellos, la prenda está nueva, quedando la indemnización en 108 euros.

La parte reclamada manifiesta que la limpieza se hizo siguiendo las instrucciones del etiquetado de la prenda. Puesto que el cliente no quiere reclamar al vendedor de la prenda, nos parece que la petición del cliente por la totalidad del coste del abrigo es excesiva, puesto que las piezas

Comunidad de Madrid

Deterioradas se pueden cambiar. Estarían dispuestos a compensar al cliente con una valoración sobre los botones dañados, incluyendo el coste de su sustitución.

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 por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la prenda y determinar que el proceso de limpieza utilizado es el recomendado por el etiquetado de la misma y, viendo el ofrecimiento de la tintorería de asumir el coste de sustitución de los botones dañados, este Colegio hace suyo el ofrecimiento de la empresa, **debiendo la reclamada**, a modo de atención comercial, **compensar a la reclamante con el importe de 24 euros** para la sustitución de los botones.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.