



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09117.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de abril de 2022, constituido 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 según manifiesta la reclamante, destrozaron un edredón de plumas de una cama de 135 cms que llevó a limpiar. Que intentó por tres veces que le devolvieran el edredón en el estado en que lo recibieron, pero no han querido asumir su responsabilidad. Consiguió que lo lavaran una segunda vez porque le dijeron que se arreglaría, pero se lo devolvieron igual. Solicita que le repongan el edredón de plumas oca plateada 95% y 5% pluma oca plateada para cama 135 cms.

La parte reclamada alega que le ofrecieron un servicio de lavado y transporte totalmente gratuito del nórdico con la finalidad de intentar mejorar el servicio inicial, a pesar de estar exentos de cualquier responsabilidad. Aseguran haber realizado el proceso de lavado adecuado para este tipo de prenda e indican que la clienta dispone de la prenda.

La parte reclamante manifiesta que la alegación por la reclamada de que no contactó con ellos en 72 horas se debe a que no sacó el edredón hasta un mes después de recogerlo, ya que lo limpiaron en agosto cuando hacía en Madrid un calor de 40 grados.

La parte reclamada alega que no pueden estar de acuerdo con la **reclamación** y la propuesta de indemnización, ya que el reporte de la incidencia se realizó superando el **plazo de reclamación**, es decir, superior a 72 horas a la entrega del pedido, tal y como indican en la página web y en la política de indemnizaciones. Aseguran que utilizaron el correcto proceso de lavado para este tipo de prendas y que se entregó el pedido el 28 de julio de 2021. No fue hasta el 4 de agosto que recibieron el reporte de la incidencia. No obstante, por cortesía, decidieron admitir dicha incidencia y gestionarla, ofreciendo a la clienta un servicio de lavado y transporte totalmente gratuitos de dicho nórdico, con la finalidad de intentar mejorar el servicio inicial, a pesar de estar exentos de cualquier responsabilidad, dado que cuando entregaron el pedido, el nórdico estaba en buenas condiciones. El nórdico fue recogido de nuevo el 11 de agosto de 2021.

Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la prenda en el acto de la vista, conforme a la naturaleza del producto se observa que no ha perdido la pluma del relleno del edredón, aunque sí está movida, considerándose una limpieza deficiente pero no incorrecta. Por lo tanto, estimándose recuperable la prenda objeto de conflicto y no contando acreditada la antigüedad ni el precio de la misma, se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante el importe de la limpieza**, quedando el edredón en poder de 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.

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.