

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09727.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Vestido de novia:

En Madrid, a 23 de marzo de 2023 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: El día 21/09/2020 se deja vestido de novia en la tintorería [REDACTED], como recomendaron en el [REDACTED] donde lo compré, para limpiar una pequeña mancha que tenía la falda después de la boda. En diez días estaría listo para recogerlo y dos semanas después se llama para saber si estaba listo y pasar a recogerlo, pero comentan que no lo habían limpiado, con lo cual se vuelve a recoger un mes después para dar tiempo a limpiarlo, pero la mancha seguía allí y se volvió a dejar para que lo pudieran limpiar. Se vuelve a recoger acompañada de una amiga el día 10/12/2021. En esta ocasión se lo llevé sin abrirlo, dando por supuesto que estaría reparado, al referir la reclamante que así se lo aconsejaron las personas de la tintorería que indicaron que lo mirara tranquilamente en casa y si no estaba bien lo volviera a llevar. Cuando se abre en casa unas semanas después, el vestido estaba deteriorado: las mangas blancas, el cuerpo amarillo, la falda a tramos amarillo y con una gran mancha blanca alrededor de la mancha inicial que seguía allí, y alrededor de todo esto otra mancha más grande circular amarilla. Más abajo dos manchas nuevas como de dedos tintados.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Que se me indemnice por el deterioro de mi vestido de novia. Se iba a poner en el momento de hacerla celebración de nuestra boda, ya que no pudimos celebrarla en ese momento con nuestra familia y amigos debido a la pandemia. La tintorería lo ha estropeado y no me lo puedo poner. Mi vestido costó 3.479,99 €.

En su escrito de 22 de marzo de 2022 la reclamante refiere: "Les escribo según sus indicaciones en la carta que me enviaron en relación a mi solicitud de arbitraje. Por el momento no se ha resuelto la reclamación del deterioro que me causaron en mi vestido de novia por parte de la tintorería, de manera amistosa. Es por ello que continuamos hacia la audiencia de arbitraje con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Ustedes.

- Les adjunto en Mp3 el audio del día que fuimos a poner la reclamación a la tintorería.

Sobre todo quiero aportar el audio para poder dejar constancia de que en todo momento nuestro trato hacía el dueño de la tintorería fue cordial y respetuoso.

Podrán observar que fuimos educados en todo momento, más incluso con el enfado que teníamos ante la situación de negligencia por parte de la tintorería y la falta de responsabilidad sobre el vestido. En el audio sucede al inicio que está buscando el señor de la tintorería la hoja de reclamación (estuvimos más de 20 minutos esperando mientras la encontraba porque no la tenía a mano) y se dan algunos momentos de silencio ya que estamos escribiendo y rellenando la misma. Hay conversación hasta el final del audio.

- Además informarles de que me acompaña a la audiencia arbitral la testigo que me acompañó a recoger el vestido la tercera vez y última en que lo recogí después de varios intentos de solucionar sin resultado la mancha de chocolate.

Testigo: [REDACTED]

Y también la persona que me acompañó a poner la reclamación.

Testigo: [REDACTED]

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: "En relación puesta por Dña [REDACTED], contra nuestra tintorería, tenemos que decir:
1º El día 21 de septiembre de 2020, Doña [REDACTED] dejó un vestido de novia para su limpieza, con los deterioros propios de uso y disfrute de la ceremonia, con manchas y suciedad normal.

2º En noviembre de 2020, pasó a retirarlo y tras ninucioa revisión del vestido, pidió una segunda limpieza, con el fin de quitar alguna mancha persistente.

3º El día 10 de diciembre de 2020, pasarón a retirarlo y tras examinarlo de nuevo minuciosamente, se lo llevarón a su casa conforme.

4º El 12 de febrero de 2021, pasados mas de 60 días, se personó en nuestra tintorería y con muy malos modos nos acuso de haberla puesto manchas en el vestido y haberlo destrozado.

5º La clienta tiene el vestido en su custodia desde el día 10 de diciembre de 2020, sin que nos podamos hacer responsables de su mantenimiento y su cuidado desde la fecha.

6º Es importante resaltar que Dña [REDACTED] revisó el vestido antes de retirarlo y sobre todo, despúes de que lo había dejado para su reapaso.

7º Es evidente que hay una prednda que se revise minuciosamente al retirar de una tintorería, sin duda es un vestido de novia.

8º Aceptamos el arbitraje en equidad y con el Colegio Arbitral a pesar de no estar de acuerdo con la relamación".

Tras lo cual y, previa deliberación, y habiendo escuchado el testimonio de ambas partes, y ante la falta de conformidad de la reclamante con el servicio realizado por parte de la tintorería y ofreciéndose la misma, a abonar el servicio para poder realizar su limpieza en otro sitio, si lo considera oportuno la reclamante, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la tintorería debe abonar el importe de 60 € del coste de la limpieza.

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/

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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

Prevía 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, 23 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL