

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10900.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda:

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: Con fecha 29/08/2022 se deja un vestido morado de invitada de boda para "solo planchar", ya que había sido una compra online y había llegado por mensajería en una caja y quería que estuviera bien planchado. En la tintorería "[REDACTED]" lo revisan previamente antes de recepcionarlo y me dan factura simplificada número [REDACTED]. No se observa nada, ya que no ponen nada en observaciones. Me dicen que lo recoja el día 31/08 /2022, ese mismo día estoy allí por la tarde recojo el vestido, nada más llegar a casa al revisar el vestido, veo que en la parte delantera de punta a punta diagonal tiene como una raja, estilo a que falta toda la hebra de hilo de la diagonal, deben de haberse llevado un hilo de la tela con la plancha de punta a punta (hay foto y video donde se puede comprobar). Se vuelve directamente a la tintorería "[REDACTED]", la señora que me atiende, refiere que cuando lo llevé no lo tenía porque no se vería, pero es que al plancharlo ya sí se ve. El vestido se adquirió para la boda de una amiga el sábado 03/09/2022 y está a tres días de la boda con un vestido dañado. La tintorería sugiere que hable con la tienda donde compré el vestido para conseguir otro a tiempo para la boda y ya lo pelearían con el seguro, ero al hablar con la tienda "[REDACTED]" refieren que ya no queda talla M para el "Vestido [REDACTED]" en color morado. Vuelvo a la tintorería el día 01/09/2021 sobre las 12:00h, y se ofrecen a darme el dinero. Pero que no tiene efectivo en caja.

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 manifiesta que Reclamo a la tintorería : "[REDACTED]" el importe íntegro del vestido 149 € (lo pueden comprobar en la web y tengo factura). El daño moral a tres días de la boda no tiene precio.

En su escrito de 15 de diciembre de 2022 refiere: 1. La prenda fue entregada en buen estado ya que la revisé detenidamente antes de llevarla y no estaba tan arrugada como dice ella.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La tintorería la dañó. No tengo porqué pasar un mal rato a dos días de una boda.

2. La señora Isabel me dio la opción de hablar con la tienda de ropa para volver a comprar el vestido, pero hablé con ellos y ya no disponían de esa talla (tengo whatsapps que lo verifican). Al otro día volví a la tintorería para decirselo y me dijo que poco más podía hacer.

3. En un momento dado me pregunta que si yo nunca cometía errores en mi trabajo, le dije que sí pero que los asumía y daba soluciones, cosa que ella no me estaba dando. Al hacerme esa pregunta, indirectamente está reconociendo su error.

4. Si de verdad tu quieres dar una solución, no dices "Pásate otro día y te doy el dinero", quedas un día y a una hora o haces bizum o transferencia, hay varias opciones. Por eso desde el primer momento, le dije que no me iba a marear y no volvía a pisar la tintorería.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que:

1º En la recepción de la prenda no se aprecia el daño ya que esta demasiado arrugado.

2º Es cierto que no se le comenta nada cuando recoge el vestido debido a los problemas técnicos existentes en el establecimiento en ese momento.

3º se le ofreció la posibilidad de que compre otro vestido y con la prenda dañada se hablaría con nuestro seguro para solucionarlo, pero la clienta afirma que por su experiencia los seguros no se hacen cargo de estos problemas.

4º Aún así, sin ser responsables del daño, se le ofrece abonarle el importe del vestido, pero en ese momento, no tenemos el suficiente efectivo en la caja para su pago ya que el 90 % de los clientes abonan sus limpiezas con tarjeta, por ello se le pide que regrese al día siguiente y se le abonará el importe del vestido. Ella rechaza volver nunca más a nuestro establecimiento.

5º Por todo ello, solicitamos que sea la Junta de Arbitraje la que resuelva este expediente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y sobre todo el escrito de la tintorería que ofrece a la reclamante el importe íntegro del vestido que asciende a 149 € y que no se puede abonar por falta de efectivo, y que en ese momento la reclamante no acepta el ofrecimiento de volver a por el importe del vestido. La tintorería en momento de la vista, manifiesta no mantener el ofrecimiento.

Tras lo cual y, previa deliberación y escuchando a ambas partes, el Colegio Arbitral sin tener la completa seguridad de en qué momento se produjo el daño en la prenda, por lo que se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el 50 % de dicho dicho importe que asciende a 74,50 € y que la reclamante se quede la prenda objeto de la controversia.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa 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, 26 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]