



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13524.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de mayo 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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: que, según alega la reclamante el día 27 de agosto de 2002, llevé a la tintorería [REDACTED] para su limpieza un vestido largo de mujer, un traje de caballero y un vestido de niña sin ningún tipo de rotura, tal y como confirmó la persona que recepcionó las prendas, ya que tras revisarlas delante de mí y de mi pareja, no dejó constancia de que dichas prendas tuvieran tales desperfectos. Sí señaló en cambio la existencia de una mancha en el vestido infantil que no sabía si se quitaría; así como una mancha y un descosido en el traje de caballero. Todo ello lo indicó en el registro de las prendas y aparece especificado en el tique que me dieron tras depositar las prendas. El día 14 de septiembre de 2002, llamé al establecimiento, ya que todavía no me habían avisado de que las prendas estaban disponibles. Me dijeron que ya las tenían y que lo comunicaban a través de un SMS, pero que el sistema no estaba funcionando bien por lo que no lo habría recibido. El día 15 de septiembre de 2022, me personé en el establecimiento y me dieron el traje de caballero y el vestido de mujer limpios, pero el vestido infantil estaba arrugado y metido en una bolsa de plástico. Al sacarlo, el vestido estaba rasgado y con un agujero en la capa de tul. Me dijeron que no estaba lavado por estar roto y que me habían llamado para decírmelo. Yo no dejé el vestido roto el día que lo deposité con el resto de prendas; pero es que además ya no existían unas manchas de tomate en la pechera que sí que estaban cuando lo deposité. En cuanto a la llamada Informativa, yo no la recibí o por lo menos no la información cuando existen muchos otros medios para hacerlo si no se contesta a una llamada (correo, SMS, WhatsApp). Me dice además que llaman con nº oculto, por lo que, de ser así, difícilmente puedo responder a tal llamada o saber de dónde procede. El vestido infantil roto, sucio y arrugado no me lo llevé, el servicio quedó pagado aunque no realizado, y la empresa se negó a darme más explicaciones ni a poder hablar con ningún responsable porque según ellos era imposible. Yo no sé qué pudo ocurrir, pero el vestido infantil se encuentra en un estado en el que yo no lo deposité y actualmente presenta rasgados y una rotura perfectamente observables. La persona que dice que no lo lavó por estar roto asegura que lo vio el día 28 de agosto de 2022 a las 9:00h. De ser así, hay un lapso de tiempo de casi 24h en el que no se sabe qué ha podido pasar, pero la prenda presenta unos desperfectos que no existían cuando yo lo deposité en [REDACTED]. Solicita la devolución de: el importe del servicio no realizado satisfactoriamente (9 euros); el importe de la percha que no me he llevado (0,50 euros); el importe del vestido, ya que ha quedado inutilizable (75 euros); indemnización por daños y molestias causados

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

(100 euros). Total: 184 euros. Además, me gustaría recibir una disculpa por el trato recibido, así como por mentir y decir en contestación a mi reclamación que la empleada de la empresa que decepcionó las prendas no había abierto el vestido y no había visto los desperfectos. Esto resulta especialmente indignante, ya que lo hizo delante de mí y de mi marido y es que además constató que existía una mancha en él que dejó especificada por escrito tal y como se muestra en el tique que adjunto. ¿Cómo pudo verla sin abrir el portatreses en el que yo traía el vestido? Además, la bolsa me la llevé por lo que el vestido quedó sin ella. Por último, en la citada contestación alegan que yo niego la llamada y lo que yo niego es haber recibido la información que ellos dicen haberme proporcionado. Actualmente no sé cómo ni dónde se encuentra el vestido, ya que el día 23 de septiembre a realizar una foto y no estaba.

La parte reclamada alega que el cliente deposita un vestido de niña para su limpieza y planchado el día 27/08/22 el cual tiene una capa de tul, la dependienta en ese momento no lo abrió y comprobó que venía con una rotura en la parte delantera. El día 28/08 lo vimos en el momento de desmancharlo y llamamos a la clienta para indicarle de la rotura. El cliente no cogió el teléfono y el vestido no se limpió y siguió en la tienda sin realizar ninguna limpieza con él. La clienta niega las llamadas.

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 no comparece a la vista. La prenda es examinada en el acto de la vista por el Colegio Arbitral. La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que la tintorería no revisó el tul. Lo recepciona una dependienta nueva, cuando lo examina la encargada ve la rotura y llama a la reclamante para decirle que no lo tocan, contestando la clienta que no lo dejó así. El vestido no se llegó a limpiar, ofrece cambiar el tul por la costurera.

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, recogido en el ticket los conceptos de limpieza más planchado y reserva mancha pero no la rotura, que es lo bastante visible para darse cuenta al revisar la prenda, entendiéndose que sí se efectuó la revisión ya que detectó la mancha a pocos centímetros del deterioro del tejido objeto de conflicto, que es muy notable, se acuerda que **la empresa reclamada abone al reclamante** el importe de la limpieza, 9 euros, la percha, 0,50 euros, y 20 euros para el arreglo del tul por el daño causado, **total 29,50 euros**.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 25 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]