



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14115.8/2022

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 el reclamante, deposité la alfombra en la tienda sasec ubicada en el centro comercial de [REDACTED] [REDACTED] ([REDACTED]) el 24/11/2021 para que se realizara la limpieza de la misma. En ese momento la alfombra se encontraba en correctas condiciones exceptuando cuatro flecos laterales que se encontraban sueltos y algún hilo de lana suelto. El 4/12/2027 recojo la alfombra en la tienda, envuelta en una funda de plástico transparente. Cuando llego a mi domicilio y la deposito en el salón, detecto un fuerte olor a amoníaco y químicos, suelta restos del pelo de la alfombra, huecos donde ya no hay lana, bordes sin flecos y zonas donde el pelo está más cortado de lo que debería (completamente pelada y viéndose el bastidor). El 5/12/2021- reclamo en la web de la cadena sasec rellenando el formulario para Attn. cliente- El 7/12/2027 al no recibir contestación alguna, llamo al tlf att. Cliente [REDACTED] y remito nuevamente la reclamación a correo electrónico informado. Ese día recibo una llamada desde la tienda de Moratalaz en la que me indican que vuelva a llevar la alfombra a la tienda para verificar los desperfectos. El [REDACTED] me llaman desde la tienda indicándome que han hablado con la empresa subsidiaria que realizó la limpieza y que no se hacen cargo de los daños, rechazando cualquier responsabilidad en lo ocurrido tanto la empresa subsidiaria como la cadena [REDACTED] responsable del servicio. Contrato un perito para que evalúe los daños al momento de recoger la alfombra en tienda. El 20/12/2027 recojo la alfombra, solicito hoja de reclamaciones. Tramito reclamación que adjunto No [REDACTED]. El perito in situ realiza peritaje recabando la documentación gráfica y visual pertinente. De manera informal solicito a un amigo restaurador que me recomiende si sustitución o restauración de la alfombra. Me indica que el tratamiento va a acabar deshaciendo más la alfombra y que el valor de la restauración es superior al valor de la alfombra. El perito coincide con este hecho. Fotogramas de un video que muestran la alfombra anterior de inüemo. Marzo 2021. Fotos extraídas de un video con metadatos q enviar una copia si fuera preciso.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que tras reclamación por daños limpieza alfombra lana natural en tienda, en att. cliente de web corporativa, mediación a través de la OCU y OMIC, y habiendo el reclamado negar daños sin aportar ni negociar absolutamente nada, solicito continuar con el proceso de solicitud de arbitraje iniciado aportando nuevamente la documentación entregada y ampliada para valoración. Igualmente pongo a disposición la alfombra dañada para su examen (está guardada en el trastero desde entonces). Solicita abono importe Limpieza en centro causante daños 25,92€ + Valor Alfombra medidas aproximadas 133X211 cmm 1100€ + Informe peritaje alfombra in situ al recoger tienda 242€ + gasolina y gestiones reclamación 25€. TOTAL: 1392,92

La parte reclamada alega que el cliente depositó una alfombra para su limpieza la cual se limpia en seco, por lo que no son posible los olores de los productos que indica el cliente en su reclamación. Por el gran desgaste que traía la alfombra, ya que tiene bastante uso al ser antigua, pues con el roce y las pisadas, con los años se va desgastando del mismo uso, se anota en el ticket el estado actual de la alfombra en el momento de la recepción: Roto/quemado, Roce excesivo. La alfombra se limpia con dichos desgastes por expertos, no tiene ningún desperfecto causado por la limpieza son desgastes normales por el uso habitual.

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 comparece a la audiencia. El Colegio Arbitral inspecciona la alfombra que estando en poder del reclamante la presenta al acto de la vista.

La parte reclamante manifiesta que se limpia a mano en casa pero se utiliza muy poco, todos los días se aspira por lo que no puede acumular la suciedad y no fuman por lo que no puede haber quemadura. La compró en Madrid por un precio en torno a los 2.500 euros. Que el peritaje lo hizo un ingeniero civil. Que tiene mas o menos ocho años de antigüedad.

La parte reclamada alega que la limpieza está hecha en seco. En el ticket se recoge como observación el roce excesivo, advertencia que se pone cuando la prenda está muy deteriorada. Al retirar la suciedad se ve más los defectos y se ve realmente el deterioro cuando se lava, al estar renegrido no se puede determinar si es por exceso de suciedad, le falta pelo pero no se puede saber cuanto hasta lavarla.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, efectuada la inspección de la alfombra en el acto de la vista, se observa que la limpieza es homogénea, las irregularidades que tiene la alfombra son las propias del deterioro de la lana por el mantenimiento casero y del uso y disfrute, no es una alfombra de fibra mecánica, el aspecto es el normal de su uso y la limpieza realizada únicamente en casa durante los ocho años de vida de la prenda.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORIA**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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

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]