



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de julio de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral 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, se trata de un vestido de novia y su cola hechos a medida Valor: 4.000€. Que [REDACTED] confirmó que sabían lavar este tipo de prendas a la madre de la novia [REDACTED] y que se podía confiar en su buen hacer (a fecha de 23.05.24), no se hicieron más preguntas ni dudas en ningún momento del proceso, a la entrega el vestido estaba severamente dañado aun no teniendo las manchas con las que se entregó. En la recogida, el reclamado reconoce el daño y devuelve 242,5€ (importe abonado para el servicio de tintorería por el reclamante) como abono por los daños ocasionados. Daños en el artículo: La seda perdió por completo su consistencia original "arrugándose", de manera que no sólo se dañó su aspecto, sino que se encogió por todas partes: largo de cola y de vestido, mangas, espalda... tanto es así que de contorno ya no le cabe a la que fue la novia. La parte más trabajosa y complicada de este vestido desde el punto de vista de realización está en el "cuerpo" superior, arrugándose cada una de las tiras que lo componen, así como se han deshinchado los extremos... Por todo lo señalado, el daño es severo e irreparable, nos confirman otros profesionales con los que hemos contrastado que jamás debió haberse introducido en el agua pese a tener manchas, se tendría que haber procedido solo con métodos en seco o devolver al cliente por falta de conocimiento o recursos para proceder. Nunca se preguntó al cliente y Serviclean por tanto como servicio de tintorería actuó negligentemente. Solicita que aún después de la reclamación del particular al seguro del interesado ([REDACTED]), la devolución que dicen que le pueden realizar es de un total de 400€ que es lo que dicen que les da su aseguradora (Mapfre) como respuesta al parte elevado de responsabilidad civil. Importe que aún no ha recibido el reclamante (con más de 5 meses de intentar solventarlo). El reclamante pone esta reclamación ante el Dpto de consumo para recuperar el 100% del importe de artículo dañado, pues ha dañado su valor intrínseco, a parte del emocional. Cuantía reclamada 4.000,00 €.

La parte reclamada alega que: 1. El vestido se limpió en seco, al carecer del etiquetado obligatorio de composición, mantenimiento y datos fiscales de la empresa, fabricante o distribuidora, como exige el Real Decreto 928/1987 de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de los productos textiles. 2. No apreciamos encogimiento alguno, puesto que, de ser así, el forro sobresaldría del vestido, y no es éste el caso. 3. El vestido venía en un estado lamentable, por lo que es imposible saber de qué venía manchado y qué efectos tendría sobre la textura del vestido, una vez limpio. 4. Aceptamos el arbitraje en equidad.

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 parte reclamante manifiesta que esencialmente, la empresa Reclamada y la persona física que la representa en sus alegaciones están faltando a la veracidad de los hechos. Solicita la revisión de las respuestas a las alegaciones presentadas por la empresa Reclamada y la indemnización del total de la prenda dañada (vestido de novia) por el importe de 4.000€, equivalente al coste original de la prenda. Cuantificación económica, Indemnización del total de la prenda dañada (vestido de novia) por el importe de 4.000€, equivalente al coste original de la prenda. euros 4000.

La parte reclamante añade que el pago del servicio se realizó como dice el ticket 12530-1 por mi madre [REDACTED] en el ticket) con DNI [REDACTED] el día 23 de mayo de 2025 mientras que yo estaba de viaje de novios. Le atendió personalmente [REDACTED] y como ya he relatado en anteriores alegaciones he recogido todo aquello que [REDACTED] le trasladó en su día a mi madre al respecto de la entrega del vestido, destacando: no pasaba nada que no tuviera etiqueta, sabían lo que hacían, no hicieron ninguna pregunta al respecto ni llamaron en ningún momento posterior para asegurarse de las acciones que iban a tomar. Mi madre desafortunadamente, dado que frecuentaba esta tintorería [REDACTED] para otros servicios, su expectativa de que sería tratado en seco y con el debido cuidado que le dijeron que tendrían, confió en ellos. Ese día abonó 162,50€ en efectivo. Que al ser yo [REDACTED] (la Reclamante), la propietaria de este vestido, todo el coste del servicio del vestido corría a mi cuenta, por lo que yo le pagué a mi madre en su debido momento el coste del servicio, que ascendió a 242,5€. Los hechos se describen en la siguiente sección.

Mi madre [REDACTED] volvió tras la fecha indicada en recogida (29/06/24) alrededor de principios de julio y cuando vio lo que había sucedido le reconocieron la equivocación, que lo habían metido en agua para "remediar" el tema de las manchas y super apurados le dijeron que intentarían como pudiesen planchar las gasas para intentar recuperar su consistencia al máximo. Mi madre tenía muchísimo apuro con mi reacción porque sabía que había sido una gran metedura de pata confiar en esta gente y no dejaba de ser mi vestido de novia que tiene tanto valor sentimental, intentó ir recogerlo antes de irse de vacaciones, pero no le dio tiempo, yo había pasado la mayoría de este tiempo fuera de España por trabajo y este tema quedó pausado hasta finales de agosto.

La mañana del 27 de agosto, mi madre fue a recogerlo sola para ver que en qué estado se encontraba el vestido, vio que aún con la plancha estaba lejos de haber quedado como era originalmente y se dio cuenta que no había vuelta atrás. Mi madre que es "demasiado buena" les dijo que no le parecía bien abonar la totalidad del servicio con todo lo ocurrido y acordaron que pagara 80€ más (no tenemos el ticket de esto) haciéndole un descuento sobre los 325€ del total del servicio, por lo que el total del pago por el servicio quedó en 242,5€. Nos encontramos en mi casa más tarde y me contó entre lágrimas lo ocurrido pidiéndome perdón. Presa del enfado me planté personalmente en la tintorería el mismo día con mi madre, pedí explicaciones y les dije que no esperaba menos que devolución del 100% de lo abonado (ascendía a 242,5€), [REDACTED]

[REDACTED] en persona nos atendió, reconoció todos los hechos y les dije que esperaba que movieran el trámite con el seguro para la indemnización por el total de compra del vestido. Todo parecía muy amistoso y por eso no hubo reclamación realizada ese mismo día. Aparentemente muy diligentes me devolvieron por transferencia todo lo pagado (recogido en el pantallazo de mi cuenta bancaria en este documento), con el concepto siguiente (he corregido errata) "abono en compensación de los daños ocasionados en vestido de novia" de parte de [REDACTED] (ni idea de quién es esta persona) me dijo [REDACTED] que esperase que iba a pedirle a alguien que me la hiciera. A partir de entonces todo lo que sucedió es muchas llamadas por teléfono con promesas vacías, algunos mensajes de WhatsApp con muy pobre nivel de respuesta desde septiembre a diciembre de 2024, les amenacé con la demanda a consumo y siempre me decía que su gestora no le contestaba pero que tuviera paciencia y ya me animé a poner la demanda en consumo el 16 de enero de este año. Desafortunadamente no tengo más pruebas, espero que la que ya existen en el expediente sean suficientes. Con estos procesos se



Comunidad de Madrid

aprende que mi madre confió, pero es que yo también confié de alguna manera en que lo resolverían en justicia y tendría que haberle hecho firmar algo en su día reconociendo todos los hechos. Es indignante que lo hayan negado todo en sus alegaciones. Solicita importe de compra del vestido EUROS 4000.

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 reclamante comparece a la audiencia y manifiesta que en la tintorería le dicen que no saben si saldrá porque está negro por la parte de abajo del vestido, pero no le preguntaron nada sobre el tejido, cuando le enseñan el vestido le afirman que está encogido porque lo metieron el agua porque no hay otra forma de lavarlo. Que el coste de la limpieza pagado fue devuelto en su totalidad por la reclamada. La prenda es aportada y retirada al acto de la Vista por la reclamante. Visto el valor sentimental del vestido quiere conservar el vestido.

La parte reclamada manifiesta que el vestido no tenía etiqueta, que lo lavaron en seco y manual por las manchas del vestido que estaba lleno de barro y bebidas. Que la prenda no llevaba ninguna instrucción de limpieza. Que es un hecho que se ha encogido. Que es la primera vez que les ha pasado. Que el ticket tiene puesto que sin etiqueta no hay garantía.

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 objeto de conflicto en el acto de la vista, siendo un hecho incontrovertible, reconocido ciertamente por la empresa reclamada, teniendo en cuenta el uso de la prenda y logrado el fin que buscaba, que, además, la prenda no aportaba etiquetado ni normas o advertencias de limpieza y que el ticket de limpieza contiene las advertencias correspondientes, se acuerda que, teniendo en cuenta el valor sentimental y el deseo de la reclamante de conservar en su poder la prenda, **la empresa reclamada compense a la reclamante por los daños ocasionados en vestido de novia** con la cantidad de **1300 euros**, más la **devolución del coste del servicio de limpieza** que se hubiera sido abonado y, en su caso, no hubiera sido reembolsado, quedando **el bien 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.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 03 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]