



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12151.7/2024

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

En Madrid, a 20 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 solicitud de arbitraje de 10/09/2024: "Entregamos unas cortinas para su limpieza y, al recogerlas, nos encontramos que: 1. Tienen manchas que no estaban a su entrega. 2. Se han encogido casi 5cm sin que se nos hubiese notificado que esto pueda pasar (ni a la entrega ni al recogerlas)". El reclamante manifiesta que no tiene ticket de las cortinas puesto que se adquirieron hace siete años.

SOLICITA: "Reembolso de gastos de limpieza (107€, de los 136€ del ticket) y el coste de unas nuevas cortinas (1.730€)."

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Justificante de pago de tarjeta bancaria por importe de 136€ en la [REDACTED]
- Hoja de reclamaciones de 30.08.2024 del establecimiento reclamado donde la empresa manifiesta que "la limpieza se realiza en seco tal cual como permite la prenda" y que "la mancha es antigua".
- Fotos de la prenda:





## Comunidad de Madrid



La parte reclamada presenta escrito de 23.10.2024 del que se puede extraer que:

- Las cortinas carecían del obligado etiquetado, tanto legal como de composición textil.
- Las cortinas se limpiaron en seco con percloroetileno, lo que hace bastante difícil el encogimiento.
- Que el reclamante les comentó que era la primera limpieza que realizaban en siete años.
- Que recomendaron al reclamante que no retirara las cortinas, a pesar de lo cual éste procedió a retirarlas, por lo que no se hacen cargo del estado de las mismas el día de la vista.

La parte reclamante aporta escrito de 19.11.2024 y adjunta presupuesto de realización de cortinas de KA International en el que figura la fecha 16-nov por importe de 1.004,60€, manifestando que:

- El NIF que aporta es el que le facilitó el comercio, pero que en el escrito de contestación de la empresa figura otro.
- Que la empresa a la que reclama es [REDACTED] con CIF [REDACTED]
- Que no se le entregó factura, disponiendo sólo del justificante de pago.
- Que no ha comprado aún ninguna cortina
- Que aporta el presupuesto de unas semejantes (adjunta presupuesto de KA Internacional).
- Que no está de acuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada, haciendo especial mención al hecho de no haber querido ninguna conciliación con la empresa, estando a favor de la conciliación, motivo por el que presentó esta solicitud de arbitraje.

La parte reclamada presenta escrito de 03/01/2025 en el que se ratifica en sus manifestaciones anteriores.

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia y trae las cortinas objeto de reclamación. Manifiesta que compraron las cortinas hace unos siete años, que fueron hechas a medida y que no conservan la factura de compra. Son unas cortinas muy pesadas y con forro y están compuestas por 3 piezas. Que sólo han estado puestas en la casa en la que viven actualmente. Que pintaron la casa y los operarios les ayudaron a desmontarlas. Que era la primera vez que las llevaban a limpiar. Que no le entregaron el tique del servicio. Que se las llevó de la tintorería y las tiene puestas en casa. Dice que tiene varios presupuestos de confección de cortinas (1.115€, 2.000€, ...). Solicita que se le abonen 1.115€ del presupuesto. Las cortinas se las lleva el reclamante.

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia y manifiesta el reclamante le comentó que era la primera vez que las limpiaba, que vino con las manchas, que se le explicó que podían encoger entre 2 y 5cm. y que podía llegar a perder el color si no estaba bien fijado. Aporta el tique del servicio donde consta entrega el 18.07.2024 y recogida el 23.07.2024, 3 cortinas, 100€. No consta ninguna reserva. Manifiesta que se limpió en seco.

El Colegio Arbitral procede a examinar la prenda: se observa que las cortinas no presentan etiqueta textil de composición y presentan restos de manchas que van de fuera hacia dentro; el forro no encogió.

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** las pretensiones del reclamante teniendo que devolver la mercantil reclamada al reclamante los **100€** abonados por el servicio de limpieza, al no haber dejado por escrito las advertencias y no haber señalado ninguna reserva en el tique. Este Colegio entiende que no ha habido mala praxis en la limpieza que afecte a la tela, por lo que no procede abonar unas cortinas nuevas.

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 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.



## Comunidad de Madrid

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, 20 de febrero de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: