



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12851.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 05 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 24/09/2024: *"El pasado 07/06/2024 a las 15:00 horas fui a recoger el vestido que llevé a dicha tintorería, el cual había tenido solamente una puesta y estaba recién comprado. Dicho vestido se encontraba descolorido, con las hombreras deformadas y se había reducido su tamaño de manera notable. En definitiva, el vestido quedó inservible."*

Solicitud: *"Se requiere el reembolso del precio del vestido (515€)".* En un escrito posterior, la reclamante manifiesta que *"entiendo que no es necesaria la autorización de [REDACTED] ya que (i) no fue la que abonó el ticket de la tintorería y (ii) en la solicitud de Arbitraje presentado, no solicito dicho importe, sino el del traje, ya que este quedó inservible, debido a la negligencia de la tintorería"*.

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Ticket del servicio de tintorería objeto de arbitraje, de fecha 03.06.2024, observaciones "manchas roto", importe 28,00€. (aparece como cliente la asistenta de la reclamante que fue quien llevó el vestido a la tintorería). El pago se realizó en efectivo.
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento Tintorería [REDACTED], de fecha 07.06.2024.
- Resumen del pedido realizado el 09.05.2024 a la empresa "Inés Martín Alcalde", de un vestio "Filipa" azul, talla M, por importe de 515€. (la reclamante manifiesta que el ticket de compra se ha extraviado).
- Correos electrónicos dirigidos a la empresa reclamada exponiendo los hechos y solicitando el abono del importe del vestido.
- Informe de "Inés Martín Alcalde Collection" de fecha 12.06.2024: *"... revisión realizada al vestido Filipa de bámbula de seda azul... La prenda en cuestión presentó los siguientes daños tras el servicio de tintorería:*



Comunidad de Madrid

Encogimiento: la prenda ha reducido su tamaño de manera notable, tanto en el largo, como en el ancho, lo cual indica un procedimiento incorrecto en el lavado.

Decoloración: se ha observado una pérdida significativa de color en varias áreas de la prenda, lo cual es inconsistente con el cuidado adecuado del material.

Deformación de las hombreras: las hombreras están visiblemente deformadas, un problema que típicamente ocurre cuando la prenda es expuesta a agua, lo que sugiere que no se siguió el proceso de lavado en seco.

Instrucciones de lavado específicas de la prenda: ... indican claramente que debe ser lavada en seco. El material del vestido es delicado (100% seda) y requiere este tipo de limpieza para mantener su integridad y apariencia original.

Análisis del incidente: al analizar los daños y compararlos con los requerimientos de lavado especificados, hemos llegado a la conclusión de que la tintorería no siguió las instrucciones de lavado en seco. De acuerdo con nuestras investigaciones y la naturaleza de los daños observados, parece que la prenda fue sometida a un proceso de lavado inapropiado (posiblemente lavado en agua o a altas temperaturas), resultando en el encogimiento y decoloración mencionados.

Conclusión: si la tintorería hubiera seguido las instrucciones de lavado en seco, la prenda no habría sufrido los daños actuales. Este tipo de incidente resalta la importancia de adherirse estrictamente a las instrucciones de cuidado especificadas por el fabricante para asegurar la longevidad y calidad del producto. Hemos realizado muchas prendas similares y con el mismo tejido durante años y no hemos recibido ningún tipo de reclamación."

- Fotos de antes y después del servicio de tintorería del vestido.

La empresa reclamada presenta escrito de 27/12/2024 en el que manifiesta que: "El vestido se limpió en seco, debido a su naturaleza textil (100% seda) y siguiendo tanto las recomendaciones del fabricante, como nuestros conocimientos respecto a la forma de limpiar el vestido. El vestido está en posesión de [REDACTED], lo que no nos permite responsabilizarnos del estado en el que se pueda encontrar el día de la vista. Nos parece inaceptable la auto exoneración de responsabilidad del informe técnico en el cual nos acusan de una mala praxis sin aportar un informe de laboratorio. Es muy normal que los fabricantes o vendedores, eludan responsabilidad cuando las prendas están en garantía y se escudan en presuntas malas praxis profesionales de las tintorerías".

La reclamante presenta escrito de 13/01/2025 en el que manifiesta que: "Que en contestación a la solicitud que me ha sido efectuada, por medio del presente escrito comunico que continúe la tramitación del arbitraje, al entender que el mismo no ha quedado resuelto, al no asumir la tintorería la responsabilidad por su mala praxis. Asimismo, informarles que estoy dispuesta a la devolución del traje, siempre y cuando la tintorería me abone el importe del mismo".

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 no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores. Presenta escrito de fecha 05/06/2025 en el que manifiesta que no encuentra el vestido objeto de arbitraje y solicita la suspensión de la audiencia.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia, manifestando que el procedimiento de lavado fue en seco, que se realizó el servicio en dos ocasiones y que el vestido salió de color azul de su establecimiento.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Se celebra la vista, a la que sólo acude la empresa reclamada: ésta manifiesta que el tratamiento se realizó en seco (con percloretileno), que es el adecuado para la prenda. Se constata en el tique las correspondientes reservas de "manchas y rotos".

La reclamante no ha acudido a la vista; retiró el vestido de la tintorería, en lugar de dejarlo depositado en la misma, y tampoco lo ha aportado posteriormente para su examen por este Colegio.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante toda vez que no se ha aportado el vestido para que este Colegio lo hubiera podido examinar, habiéndose, además, retirado por la reclamante del establecimiento desconociendo el uso posterior que haya podido tener.

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.

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.

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 lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL