



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13852.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [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 16/10/2024: "Dejo un chaqué para limpieza y planchado normal. Al recogerlo, me doy cuenta de que lo han estropeado por completo, a pesar de no reconocer el error por su parte inicialmente. Tras aceptar una negligencia por su parte a la hora de lavarlo, proponen reembolsar hasta un 65% del coste de la prenda, alegando motivos relacionados con su seguro. El trato por parte del negocio ha sido nefasto, llegando a decir que el hecho de que su lavadora haya estropeado la prenda no es culpa suya o que el valor del chaqué les parece demasiado algo como para devolver la cantidad íntegra".
Solicitud: "El reembolso del coste total del chaqué, es decir, 1.920€".

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura del servicio de limpieza de americana de caballero, chaleco y pantalón de traje, de fecha 13.07.2024, lavado especial máxima, por importe de 39,05€ (incluía también la limpieza de un vestido).
- Hoja de reclamaciones de 12.10.2024 del establecimiento reclamado donde la empresa manifiesta que "Le ofrecemos el 65% del valor del chaqué. El Sr. realizó 2 pagos de chaqué y nos trae el ticket correspondiente. El traje se queda en la tienda".
- Justificantes de compra de chaqué del establecimiento [REDACTED], realizándose dos pagos: uno de fecha 14.05.2022, de 880€ y otro de 19.09.2022 de 1.040€
- Fotos de la prenda objeto de arbitraje.

La parte reclamada aporta escrito de 29.10.2024 del que se puede extraer que:

- El desacuerdo del reclamante reside en la cantidad de dinero a compensar.
- Que 5ªSec España ha reconocido el deterioro por una mala praxis en el proceso de limpieza "debido a un exceso de confianza en la profesional que lo llevó a cabo".
- Que se solicitaron al reclamante los tickets de compra de la prenda deteriorada.
- Que la cantidad asciende a 1.920€.
- Que corroboraron que la prenda se había comprado en dicho establecimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Que se le ha ofrecido la cantidad de 1.248€, aplicando el porcentaje de “demérito aplicado tras haber transcurrido dos años desde la compra del chaqué.
- Que las fechas de adquisición según las facturas son 14.05.2022 y 19.09.2022.

La parte reclamante presenta escrito de 05.11.2024 en el que manifiesta no estar de acuerdo con las alegaciones de la empresa y solicita seguir con el procedimiento arbitral.

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, D^a [REDACTED] comparece en el acto de audiencia representada por D. [REDACTED]. Manifiesta que el chaqué se compró en 2022, que lo ha usado en pocas ocasiones y se reitera en su solicitud de que se le devuelva el importe total del chaqué, 1.920€, ante la negligencia de la empresa reclamada al realizar el servicio.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia y trae el chaqué. Reconocen el daño ocasionado a la prenda y se reiteran en su ofrecimiento de indemnizarle con 1.245€. La tintorería se lleva la prenda.

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 de la reclamante teniendo la mercantil reclamada que indemnizarle por una mala praxis en el tratamiento realizado, reconocido por la empresa, que ha provocado el deterioro de la prenda. Por lo que la mercantil reclamada deberá abonar a la reclamante un importe de **1.379,24€**. No se estima la devolución del total reclamado debido a la depreciación de la prenda que fue adquirida el 19.09.2022; se llevó a limpiar el 13.07.2024, habiendo transcurrido un año y 298 días, se aplica un 20% de depreciación el primer año y un 10% de depreciación el segundo año. La prenda se la queda la mercantil reclamada.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 20 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]