



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14210.0/2024

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 03/10/2024: *"El día 30.05.2024 me acerqué al establecimiento [REDACTED] Mi objetivo era informarme si limpiaban zapatos delicados. Antes de dejar los zapatos en dicho establecimiento se preguntó en reiteradas ocasiones a la dependiente si iban a ser capaces de limpiarlos. La dependiente en todas las ocasiones contestó con un sí. Los zapatos iban manchados con manchas de color gris-negrusco. Son de color blanco roto de terciopelo. El día de la recogida nos entregaron unos zapatos de color amarillo cetrino donde el terciopelo brilla por su ausencia. En ese mismo momento se hizo saber el malestar a lo que nos dijeron que lo hablarían interiormente. Más tarde, nos dieron una carta en la que indicaban no hacerse responsables. Eliminaron las manchas pero nos devolvieron unos zapatos de otro color y sin terciopelo."* Solicitud: *"Devolución del importe de compra de los zapatos"*. Cuantificación económica de 400€.

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Tique de la tintorería [REDACTED] del servicio prestado, de fecha 30.05.2024, nº resguardo 111875, por importe de 19,25€. No constan observaciones ni advertencias.
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento [REDACTED], de fecha 18.07.2024.
- Aporta foto de los zapatos del antes y del después de llevarlos a la tintorería.
- Factura emitida por Just & Ene, de fecha 07.03.2023, de compra de "zapato de colección Promessa Di Amore, talla 37 ½, por importe de 420€.
- Carta emitida por la empresa reclamada, de fecha 10.06.2024, en la que manifiestan que: *"... le informamos que según la técnica habitual de limpieza, esta ha sido efectuada tomando las precauciones que corresponden a este tipo de artículos (en programación manual, con utilización de espuma fría, neutra, y con secado al aire). Informarle que la técnica de trabajo realizada (totalmente manual) no altera en ningún caso los tejidos. ... Según el resguardo nº 111875 los zapatos se registraron en condiciones muy desfavorables: "Sin garantía de eliminación, manchas sin definir, muy sucios, blanco roto (aportan fotos parciales del tique del servicio que no se aprecian bien). El color inicial del*



Comunidad de Madrid

zapato y según los registros son de color bg es decir blanco roto, los roces alegados, desgastes traseros son claramente atribuibles al disfrute y uso no a la limpieza correcta realizada. Descartamos tajantemente que los zapatos hayan sufrido una errónea praxis o una limpieza incorrecta”.

- Contestación de la empresa reclamada a la OMIC de Getafe, de fecha 05.11.2024 en la que se reiteran en la contestación anteriormente citada enviada a la reclamante, añadiendo que “... la clienta fue advertida tanto verbalmente como por escrito de la posibilidad que existía en que las manchas y suciedad fuertemente adherida que poseían los zapatos previo a la limpieza no fueran eliminadas en su totalidad, y para que así constara (con la conformidad de la advertencia) a efectos legales oportunos disponemos de la firma que así lo acredita, la cual se adjunta.... El cliente se persona a retirar sus zapatos sin mediar palabra el 17.06.2024 quedando en su poder desde entonces...”. La empresa aporta un tique del servicio, de 30.05.2024 nº 111875, constan las advertencias “sin garantía de eliminación, manchas sin definir, muy sucio del uso, blanco roto”. Aporta escrito de 22.05.2024 dirigido a la reclamante exponiendo las mismas alegaciones.

La empresa reclamada presenta escrito de 03/12/2024 en el que manifiesta que: “*Cliente que trae zapatos en condiciones muy desfavorables y quedan perfectos para su uso, no conformes solicitan de 400 a 600€*”. Aportan la misma documentación remitida a la OMIC de Getafe.

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, si bien había depositado previamente los zapatos objeto de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia y manifiesta que:

- Los zapatos venían muy sucios, no se visualizaba bien el color.
- El proceso de limpieza fue manual: se aplicó espuma con un cepillo y, posteriormente, se aspira.
- Puede haber ocurrido que la suciedad se haya adherido y cambiara la tonalidad.
- Los zapatos sólo se limpiaron una vez.
- La reclamante reaccionó mal ante el estado en que estaban los zapatos y se los quiso llevar.

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

La parte reclamante no acude a la vista, pero aportó previamente los zapatos objeto de arbitraje; además, la reclamante aportó al expediente fotos de los zapatos antes de la limpieza, donde se observa que son de color blanco roto.

La parte reclamada manifiesta que el zapato se recepcionó con manchas, constando en el tique la correspondiente reserva, realizándose su limpieza por el tratamiento normal para este tipo de producto: una limpieza manual (espuma aplicada con cepillo y aspirada).

Examinados los zapatos, este Colegio observa que tienen un deterioro manifiesto en cuanto a su color y textura. El Colegio arbitral comprueba que, independientemente de las manchas, los zapatos han sufrido una alteración de la tonalidad, así como del terciopelo, por el tratamiento realizado por la empresa reclamada. Por tanto, los zapatos han resultado dañados y procede resarcir por ese daño a la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que los zapatos han resultado dañados por el tratamiento realizado por la empresa reclamada. Valorados los zapatos, ponderando su precio de adquisición, su fecha de adquisición y, por tanto, la correspondiente depreciación respecto a su valor, la reclamada deberá indemnizar a la reclamante por la cuantía de **200 €**, quedando los zapatos en posesión de la empresa reclamada.

Los zapatos quedan depositados en esta Junta Arbitral, debiendo la reclamante acudir a recogerlos y entregarlos en el establecimiento de la reclamada, procediendo ésta, en ese momento, al pago de la cantidad arriba indicada.

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.

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

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]