



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17079.0/2024

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 13/12/2024: "El pasado 21 de octubre de 2024 entregué un abrigo de la marca Max Mara, adquirido en diciembre de 2023, para su lavado en seco en la Tintorería [REDACTED] de Algete. Transcurrido el periodo correspondiente para la realización del servicio, recogí el abrigo dentro de una funda, aparentemente en condiciones adecuadas. Sin embargo, transcurridos unos días, pude comprobar que el cinturón no se correspondía con el original, que había sido entregado para su lavado junto al abrigo (adjunto foto con etiqueta). Tan pronto como me di cuenta, informé de esto a la tintorería, sin embargo, más tarde me indicaron que, después de hacer una búsqueda del cinturón en el local, no ha aparecido. Además, insisten en que los cinturones se etiquetan junto a los abrigos, y que no han recibido abrigos de ese mismo color, indicándome así que no se ha podido sustituir por otro. Estos argumentos se contradicen ya que, de ser así, ni siquiera habrían procedido a la búsqueda del cinturón. El cinturón de la tintorería es aparentemente igual, ya que el color es muy similar al original. Nos obstante, se puede apreciar que es mucho más largo y estrecho, y el diseño y material también son diferentes. El original es de lana y cachemira y tiene un pespunte que el de la tintorería no tiene. Dado que hablamos de un abrigo de elevado valor económico (559.,20€) cualquier modificación implica una reducción significativa de su valor. Por no hablar de las diferencias estéticas y de practicidad, ya que, como el cinturón es bastante más largo y estrecho arrastra y se va cayendo por uno de los lados. Esto hace que sea imposible utilizar el abrigo con el nuevo cinturón, pieza indispensable, no obstante, porque se trata de un abrigo tipo batín y no tiene botones. Se adjuntan fotos donde se pueden apreciar las diferencias evidentes: - Tamaño (largo y ancho) - Color - Diseño (pespunte) Pese a todo, he podido adquirir un nuevo cinturón de la marca, que sustituye el original, y el coste ha sido de 145,00 €. Coste que la tintorería se niega a asumir."

Solicitud: "El pago del coste del nuevo cinturón, 145,00 €".



Comunidad de Madrid

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Tique de la tintorería [REDACTED] del servicio prestado, de fecha 21.10.2024, nº resguardo 46444, por importe de 34 €. 1 abrigo (manchas baba bebé) (15€), 1 chaqueta, 1 chaquetón, importe total 34,00 €.
- Justificante de compra en Max Mara, de fecha 25.11.2024, de un cinturón, Madamebelt, talla 38, color camel, por importe de 145 €.
- Foto del abrigo con el cinturón, tres fotos comparativas de los dos cinturones (distinto color, distinto largo, distinto acabado), y foto de una etiqueta de la tintorería donde consta "abrigo 1/3, manchas baba bebé, tiene cinturón")

La empresa reclamada presenta escrito de 21/01/2025 en el que manifiesta que:

"En el momento de la recepción de las prendas, la impresora genera un albarán para el cliente y tantas etiquetas como prendas y complementos formen el pedido. Las prendas y complementos se marcan a la vez e inmediatamente para evitar confusiones. De haberse equivocado al marcar, habría otro abrigo con un cinturón distinto y aunque muy improbable, se hizo el pertinente balance y se ratificó que todo estaba correcto. La revisión y el balance se hizo como atención comercial y respeto al cliente".

La reclamante presenta escrito de 04/02/2025 en el que manifiesta que:

"No considero resuelta la controversia planteada. 1. El cinturón que incluyeron en el abrigo en el momento de la recogida no corresponde con el original. Se puede apreciar en las imágenes adjuntas a la reclamación, que corresponden a momentos previos y posteriores al servicio. 2. Tuve que adquirir posteriormente un cinturón acorde al tamaño, características y calidad de la prenda para poder seguir utilizándola, factura también adjunta a la reclamación. Esto supuso un coste elevado (145,00€) que no debería haber asumido, ya que mi abrigo entró a la tintorería con el cinturón original y salió con otro completamente distinto. 3. El error lo comuniqué a la tintorería tan pronto como me di cuenta, en cuestión de menos de una semana. Esto viene registrado en nuestra conversación de Whatsapp. 4. Ellas insisten en que no aparece el cinturón, pero el cinturón que me dieron no venía etiquetado, como sí venía el abrigo (imagen adjunta en la reclamación)".

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 en el acto de audiencia, trae el abrigo objeto de arbitraje a la vista, junto con dos cinturones, el que le entregaron con el abrigo y el nuevo cinturón que adquirió. Manifiesta que cuando recoge la prenda, aparentemente, le pareció correcta, pero cuando se va a poner el abrigo detecta que el cinturón que le han entregado no es el que corresponde, presentando una pequeña diferencia de tono, una textura distinta y es más largo que el original.

Manifiesta que el abrigo es un producto de elevado valor económico, de la marca Max Mara, que el abrigo es de tipo "batín", siendo indispensable el cinturón, y el que le entregaron, le arrastra, por lo que es obvio que no era el suyo; además, venía sin la etiqueta de la tintorería, al contrario que el abrigo, que sí la presentaba.

La reclamante se lleva el cinturón objeto de arbitraje.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia y manifiesta que la reclamante dejó para limpiar tres prendas, emitiéndose cuatro etiquetas, dos de ellas para el abrigo, etiquetándose tanto el abrigo como el cinturón. Informaron a la reclamante que el cinturón que se le entregó es el que venía con el abrigo, a pesar de lo cual, buscaron en el establecimiento, pero no encontraron ni les devolvieron ningún cinturón.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

El Colegio Arbitral comprueba que el cinturón que le entregó la tintorería con el abrigo no presenta etiqueta, así como que no se ajusta en calidad, textura, tono y largo con las características que presenta el cinturón nuevo que tuvo que adquirir la reclamante al fabricante y que es el correspondiente al modelo de abrigo que llevó a limpiar.

Vistas las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, dado que estamos en equidad y según la experiencia y el leal saber y entender de estos árbitros, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que considera probable la pérdida del cinturón puesto que este no presentaba etiqueta identificativa, pudiéndose haber intercambiado con el de otro abrigo. Por lo que la empresa reclamada tendrá que proceder a abonar a la reclamante el importe de adquisición del nuevo cinturón, que asciende a la cantidad de **145 €**.

La reclamante devolverá el cinturón que se le entregó con el abrigo a la tintorería, que le abonará, en ese momento, el importe arriba indicado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA, con el voto en contra del vocal empresarial**.

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.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]