



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17373.3/2024

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 17/12/2024: *"Dejo la alfombra para su limpieza y cuando me la devuelven, gran parte de ella está totalmente despeluchada. Me comentan al reclamar que la empresa que ha hecho dicha limpieza dice que es algo que puede pasar. En ningún momento me avisan de esto y más cuando en otra ocasión no ocurrió algo semejante. De haberlo sabido, no la hubiera dejado para proceder a su limpieza."*

Solicitud: *"Arreglo de la alfombra y en su defecto valorar el valor de la misma y proceder a la indemnización, prefiriendo la primera opción"*.

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Tique de la tintorería [REDACTED] del servicio prestado, de fecha 04.05.2024, nº resguardo 46096, por importe de 56,54€. 1 alfombra. (no se aprecia las reservas que parece que constan).
- Fotos del estado de la alfombra después de la limpieza realizada.
- Escrito de la empresa reclamada a la OMIC de Rivas Vaciamadrid, de fecha 18.11.2024, en el que manifiestan que: *"... la limpieza se realiza por especialistas realizando el método de limpieza adecuado para este tipo de alfombras, se observa que la alfombra se le caen algunas tramas del pelo debido a que está desgastada por el uso. La clienta manifiesta que es muy antigua, nunca preguntamos los años que tienen las prendas, la alfombra está degradada por el uso y es normal que con el tiempo de uso que tiene se le caiga el pelo. No hay una mala praxis por parte de nosotros, es deterioro normal por el uso y desgaste"*.
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento de la reclamada, de fecha 30.10.2024 exponiendo los hechos de arbitraje. La empresa manifiesta que "se ha hecho según el especialista y nos veremos en el arbitraje de consumo".



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 24/01/2025 en el que manifiesta que: “*En relación a la reclamación interpuesta por la Sra. [REDACTED] la cual deposita para su limpieza una alfombra. La limpieza se realiza por especialistas realizando el método de limpieza adecuado para este tipo de alfombras; se observa que la alfombra se le caen algunas tramas del pelo debido a que está desgastada por el uso. La clienta manifiesta que es muy antigua; nunca preguntamos los años que tienen las prendas; la alfombra esta degradada por el uso y es normal que con el tiempo de uso que tiene se le caiga el pelo. No hay una mala praxis por parte de nosotros, es deterioro normal por el uso y desgaste. Solicitamos en equidad realizar el análisis de la prenda*”.

La reclamante presenta escrito de 27/02/2025 en el que manifiesta que: “*Dejo la alfombra para su limpieza y cuando me la devuelven, gran parte de ella está totalmente despeluchada. Al volver al centro donde la dejé me dicen que la empresa que ha realizado la limpieza y una vez vistas las fotos que les mandé, dicen ellos (no yo) que al ser una alfombra antigua podría pasar, algo que en ningún momento nos dijeron. De haberlo sabido, no la hubiera dejado para proceder a limpiarla*”.

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 y trae la alfombra objeto de arbitraje.

Manifiesta que la alfombra es de lana, que tiene más de 50 años, que era de su madre, que la ha llevado a limpiar en distintas ocasiones sin tener ningún problema, que no le informaron que podía perder pelo porque, de haberlo sabido, no la hubiera llevado a limpiar.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia, manifestando que la limpieza se hizo con agua y jabón neutro, de forma correcta; que la alfombra presentaba signos de desgaste por uso, siendo las zonas de paso las que presentan esa falta de pelo.

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

El Colegio Arbitral comprueba que la alfombra objeto de arbitraje presenta desgaste por el uso, siendo más visible en algunas zonas que presentan “calvas” con menos hilos que en el resto.

Durante la audiencia, la empresa reclamada propone a la reclamante buscarle una alfombra de características similares a la suya, pudiéndose quedar con esta, así como devolverle el importe de la limpieza de la alfombra objeto de arbitraje.

La reclamante acepta la propuesta de la empresa reclamada.

La alfombra objeto de arbitraje se la lleva la reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes durante la audiencia que consiste en que la empresa reclamada devolverá a la reclamante el importe de la limpieza, **56,54 €**, y se compromete a buscarle una alfombra de similares características a la reclamante, quedando en posesión de ésta la alfombra objeto de arbitraje.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]