



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17396.1/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, Desteñido de una alfombra. Llevé una alfombra para limpiarla, y al recogerla, los colores eran más claros. Al llevarla estaba en correcto estado, y no había manchas ni suciedad que impidiera identificar los colores. Ahora los colores parecen borrados. Solicita devolución del coste del servicio, ya que algo se hizo mal. Cuantía reclamada 70,00 €.

La parte reclamada alega que, en relación a la reclamación presentada por D^a. [REDACTED] contra nuestra tintorería, tenemos que decir: 1º La alfombra fue limpiada por una empresa especializada en tratamiento, restauración y limpieza de alfombras, tapices y todo tipo de prendas y complementos textiles delicados. 2º Si la alfombra tiene menos intensidad de tonalidad, no es debido a una mala praxis profesional en su limpieza, si no, a la escasa calidad de la alfombra, falta de mantenimiento y una limpieza inadecuada en su domicilio, así como a los muchos años que tiene. 3º Como bien sabe [REDACTED] por experiencia propia, esta empresa tiene por bandera la atención al cliente y en los casos en los que sufrimos un accidente en alguna prenda, nos responsabilizamos de inmediato y muy generosamente, pero en el caso de esta alfombra, no ha sido el caso. 4º Aceptamos el arbitraje en equidad y con Colegio Arbitral, a pesar de no estar de acuerdo con la reclamación.

La parte reclamante manifiesta que no considero resuelta la controversia y sigo interesada en continuar la tramitación del procedimiento arbitral. Para ello, adjunto la factura que se requiere, junto a una foto de la alfombra antes de llevarla a la tintorería.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que la empresa no da el precio de la limpieza de las alfombras hasta finalizar el servicio, y por ello no consta en la factura. El precio que se detalla hace referencia a otros elementos (edredones) que no tienen relación con este proceso. Entiendo que es difícil probar este elemento sin la factura, pero no se nos facilitó físicamente en ningún momento. En estos casos, entiendo que el establecimiento podría ser quien facilite este documento al proceso. Además, adjunto fotografías de cómo quedó la alfombra después del servicio, no estando segura de haberlas adjuntado previamente.

La parte reclamante manifiesta que no tenemos justificante bancario del pago, ya que la empresa no permite el pago por este método, obligando a que sea en efectivo. La razón es que, al no ser un servicio que realice la misma empresa (parece que está externalizado), lo tienen que pagar ellas en efectivo.

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 y la parte reclamada comparecen a la Audiencia. La reclamante manifiesta que lo han limpiado anteriormente dos veces sin problemas. La prenda la aporta y queda en poder del reclamante.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la prenda en el acto de la vista se determina que la limpieza realizada por la empresa reclamada es correcta, no observándose nada que se le pueda imputar a una mala praxis en la limpieza.

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.



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, 03 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]