



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 746/2024

En Palma, a día 12 de febrero de 2025, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. Cristina Borrallo Fernández, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Juan Bennásar Mateu, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Palma Sec, S.L., con NIF XXXXXXXXXXXX, representada por la Sra. XXXXXX.

Ambas partes comparecen a la audiencia por videoconferencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante solicitud de arbitraje con fecha de entrada en registro de 4 de octubre de 2024, la reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

El 07/09/2024 llevé a la tintorería 5àsec de XXXXX mi vestido de novia blanco estrenado la tarde del día anterior. Se entrega sin mancha alguna, únicamente el típico roce en la parte inferior, junto a la etiqueta con las indicaciones de lavado y otras prendas. En el establecimiento comentan que no pueden asegurar que los bajos queden perfectos. Miran la etiqueta solo por encima por lo que hago hincapié en que el tejido es de seda. Informan que deberá ser lavado con un tratamiento especial de prendas delicadas.

El 14/09/2024, estando yo de viaje, la persona delegada para recoger las prendas acude al establecimiento y la empleada que la atiende le comenta que lo han lavado dos veces y que aún así los bajos del vestido no han quedado completamente limpios debido a la tierra que tenía. Para nada se menciona que el vestido ha quedado teñido y con manchas.

El 25/09/2024, justo al regreso del viaje, es cuando compruebo el alcance de la intervención que se ha hecho: el vestido blanco ha quedado teñido de color anaranjado, siendo en los bajos el color más acentuado. Presenta manchas en el cuello y en los bajos que no estaban a la hora de entregarlo. Además, tiene puntos descosidos en el cuello. El mismo día acudo al establecimiento con el vestido con el fin de pedir explicaciones. Me atiende la misma empleada que hizo la recogida. Su respuesta fue mencionar de nuevo la tierra como factor causante del estado en que quedó el vestido. Oída la inverosímil explicación, puesto que



donde se celebró la boda no había tierra, y ante la falta de empatía y sensibilidad mostrada, procedí a pedir la correspondiente hoja de reclamaciones.

Antes de presentar esta reclamación hice un nuevo intento para ver si me podían ofrecer alguna solución obteniendo por parte de la encargada, y de nuevo con el vestido a la vista, la misma explicación y la reiteración de que se hizo lo correcto. Pese a que lo solicité, la jefa no se ha puesto en contacto conmigo ni me han facilitado ningún teléfono.

ALEGACIONES

1. Palma Sec, S.L. presentó un escrito de alegaciones a la solicitud de arbitraje, fechado el 11 de febrero de 2025, solicitando desestimación de las pretensiones.
2. Por medio de escrito de 25 de febrero de 2025, la Sra. XXXXX presentó un escrito de contestación a las alegaciones formuladas por la empresa.

PRETENSIONES

La reclamante consigna en su escrito de solicitud de arbitraje las pretensiones que a continuación se transcriben:

Que se aclare qué tipo de lavado se hizo y valoren los productos utilizados teniendo en cuenta si la coloración del vestido se debe a algún producto incompatible con la seda (por ejemplo, lejía).

Que se valoren los daños morales del impacto emocional que me ha supuesto perder el vestido de novia a consecuencia de una supuesta negligencia profesional.

Que se me compense con una prenda idéntica (misma marca y modelo, con los arreglos necesarios), además de abonar los gastos del servicio (28€).

En su escrito de alegaciones de 25 de febrero de 2025, la reclamante solicita que se dicte un laudo de acuerdo con los términos que se transcriben:

Desestimando como prueba pericial el informe aportado por la parte contraria al carecer de rigor técnico, imparcialidad y autenticidad.

Siendo compensada con una prenda idéntica o, en caso de no ser posible, con los 1.150€ del valor total del vestido, dado que ha quedado inservible, además de una indemnización por los daños morales.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:



1. Antes de pronunciarse sobre el fondo de la controversia, el Colegio Arbitral considera necesario señalar lo siguiente, a tenor del escrito de alegaciones de la reclamante de 25 de febrero de 2025:

Día 12 de febrero de 2025, escasos minutos antes del inicio de la audiencia, el Colegio Arbitral recibió un escrito de alegaciones aportado por la empresa reclamada, acompañado de un documento de prueba.

En vista del inminente inicio del trámite para el que las partes estaban convocadas, el Colegio Arbitral consideró contraproducente cancelar y posponer la audiencia, por lo que optó por llevarla a cabo con el objetivo de formular preguntas a las partes acerca de cuestiones que, hasta el momento, le hubieran podido generar alguna duda; de darles la palabra para que se pudieran extender en aquellos aspectos que consideraran necesarios; y de mediar entre reclamante y reclamada con el fin de propiciar un acercamiento que pudiera desembocar en un acuerdo.

Por otra parte, se recuerda que la notificación de designación del Colegio Arbitral y de citación para la audiencia que la Junta Arbitral comunicó a ambas partes refleja que, hasta la fecha de la audiencia, estas podían aportar la documentación que consideraran necesaria en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, en el transcurso de la audiencia el Colegio informó a la Sra. XXXXX que había recibido un escrito de alegaciones formuladas por la empresa. También le comunicó que, a causa del escaso intervalo de tiempo entre la recepción y la hora programada para el inicio de la audiencia, estas alegaciones no habían podido ser examinadas, por lo que el Colegio desconocía su contenido. Asimismo, se informó a la reclamante acerca de su derecho a obtener copia de dichas alegaciones y de pronunciarse al respecto.

Se aclara también que es práctica habitual que, durante las audiencias, los órganos arbitrales intenten mediar entre las partes cuando aprecien una mínima posibilidad de acuerdo. En este supuesto, incluso se le ofreció a la reclamante poder desconectarse de la sesión, a fin de que pudiera plantear una propuesta que considerara justa frente al acuerdo que estaba proponiendo la empresa en aquel momento.

Por ello, llama la atención que la Sra. XXXXX afirme que “se me instó a pronunciarme sobre cuestiones como la indemnización o la disposición del vestido sin haber tenido la oportunidad de conocer previamente los argumentos vertidos en el escrito de alegaciones”, máxime cuando las preguntas del Colegio Arbitral no podían estar condicionadas por un escrito y unas pruebas cuyo contenido todavía desconocía -tal y como se le explicó a la reclamante de manera clara y meridiana- y cuando lo que solicitaba la empresa en dicho escrito era la desestimación de las pretensiones.



2. Manifiesta la Sra. XXXXX en su escrito de alegaciones que, en la misma fecha de la audiencia, solicitó a la Junta Arbitral de Consum copia de las alegaciones de la empresa, apreciando el Colegio Arbitral que ejerció legítimamente su derecho, si bien es probable que se adelantara a su remisión de oficio.

En este punto, es necesario aclarar que la Junta Arbitral de Consum y el Colegio Arbitral actuante son órganos separados y de distinta naturaleza.

Por su parte, la Junta Arbitral de Consum es el órgano administrativo que gestiona el arbitraje institucional de consumo en el ámbito territorial propio de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

En cambio, los colegios arbitrales son órganos designados expresamente para la resolución de litigios concretos planteados ante la Junta Arbitral de Consum.

Vistas las circunstancias que concurren en este caso, no se aprecia incumplimiento del artículo 42 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, por parte de la Junta Arbitral de Consum, disposición que, dicho sea de paso, no resulta aplicable al caso, dado que está derogada.

En este escenario, tras haber sido informado el Colegio Arbitral por la Junta Arbitral de Consum que la Sra. XXXXX había recibido las alegaciones de la empresa, no solamente pausó la emisión del laudo, sino que dejó abierto un plazo prudencial para que la reclamante pudiera estudiar las alegaciones y pronunciarse al respecto.

3. De acuerdo con lo expuesto en los dos puntos anteriores, debe concluirse que los principios de audiencia, igualdad y contradicción han sido respetados a lo largo de la tramitación del procedimiento, por lo que no se observa atisbo de indefensión ni de desequilibrio, ni se aprecian irregularidades en la actuación de la Junta Arbitral de Consum ni en la del Colegio Arbitral.

Toda vez que el Colegio dispone del testimonio, de los escritos y de la documentación aportada por ambas partes, entiende que cuenta con elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sin necesidad de tener que fijar una nueva fecha para una segunda audiencia.

4. En lo concerniente al estado del vestido tras haber sido depositado en el establecimiento, defiende la empresa que aplicó el tratamiento adecuado, si bien no justifica las causas por las cuales la prenda presenta una apariencia tan diferente a la original después de su lavado. En este sentido, el Colegio Arbitral considera que el dictamen pericial aportado por la compañía adolece de imprecisión y que, amparándose únicamente en las manifestaciones vertidas por una empleada de la empresa, concluye que se siguieron las instrucciones de lavado, sin que conste ninguna motivación basada en observaciones y análisis propios del perito interviniente.



Por ello, debe concluirse que la empresa no acredita haber cumplido los requisitos de tratamiento y cuidado que exigía la tipología del vestido cuya limpieza se le encargó.

5. En sus pretensiones, solicita la Sra. XXXXX ser compensada con una prenda idéntica o, en caso de no ser posible, con un importe de 1.150€ correspondiente al valor total del vestido. Asimismo, solicita una indemnización en concepto de daños morales.

Respecto de la solicitud de compensación con una prenda idéntica o con el coste de la original, debe señalarse que, en el transcurso de la audiencia, la empresa ofreció a la Sra. XXXXX la posibilidad de confeccionarle un vestido igual al portado, opción que fue rechazada por la reclamante.

En cuanto a la indemnización en concepto de daños morales, la reclamante no valora económicamente el padecimiento sufrido, por cuanto no cuantifica la indemnización que solicita.

De conformidad con todo lo expuesto, el Colegio Arbitral concluye que la prenda presenta un deterioro significativo tras la limpieza aplicada por la empresa. Sin embargo no puede obviar que el vestido objeto de controversia, por su propia naturaleza, tenía un uso limitado y que al mismo ya se le había dado su destino primario. Por consiguiente, se ESTIMA PARCIALMENTE la pretensión y entendiendo que el daño padecido se enmarca en el ámbito moral, el Colegio Arbitral considera equilibrado fijar una indemnización que cuantifica en 603,00€, como resultado de sumar el 50% del valor del vestido (575,00€ de 1.150,00€) y el importe facturado por la empresa por el lavado de la prenda (28,00€). A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, la Sra. XXXXX dispone de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del mismo para comunicar a la Junta Arbitral de Consum un número de cuenta bancaria en el cual la empresa pueda abonar el importe de 603,00€. En caso de transmitir la reclamante el número de cuenta dentro del plazo fijado, la Junta Arbitral de Consum dará traslado de la misma a Palma Sec, S.L., que dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de dicha comunicación para abonar a la Sra. XXXXX el importe de 603,00€, mediante transferencia bancaria.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós