



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 52/2025

En Palma, a día 28 de mayo de 2025, se constituye el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

- PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.
- VOCALES:** Sra. Marina Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.
- Sr. Alejandro Morlá Hernández, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

- Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, representada por el Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX, que comparece por videoconferencia.
- Reclamada:** Tintorería Benma, S.L., con NIF B5717XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante solicitud de arbitraje con fecha de entrada de día 13 de enero de 2025 en el registro del Ayuntamiento de Palma, la reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

El pasado mayo hice que vinieran a recoger una alfombra a domicilio concretamente el seis de mayo para que guardaran y limpiaran la alfombra como se había hecho otros años sin ningún problema cuando llega noviembre llamo y digo que me traigan la alfombra al tenerla en mi casa en el plástico veo que hay mariposas de polilla y en la alfombra gusanos y agujeros llamo a la tintorería y les digo que miren a ver si tienen un problema de polillas y que mi alfombra tiene polillas vienen a recogerla al día siguiente y no me dicen nada dicen que la tienen que revisar como veo que no me llaman pasan unos cinco días y le llamo me dice que no tienen ningún problema de polillas que no sabe que es lo que ha pasado con mi alfombra y lo único que pueden hacer es o darme 60 euros a mí me había costado el almacenaje y la limpieza 75 euros o que elija cualquier alfombra que tienen ellos allí que nadie ha ido a recoger me dicen que esa alfombra tiene muchos años y que claro no me pueden dar nada más a ver yo no quiero que me paguen mi alfombra pero el problema es que ellos yo mandé una alfombra sin ningún tipo de polilla yo lo que quiero es que un seguro seguramente tendrán algún seguro y que si mi alfombra vale tanto pues vale tanto pero no no que además de pagar



75 euros a mí solo me vayan a pagar 60 euros. No tengo alfombra, la tienen ellos y además pagué 75 euros. Necesito mi alfombra porque en invierno es necesaria.

PRETENSIONES

La reclamante formula su pretensión en los siguientes términos:

Solicito que me indemnicen de alguna manera y la alfombra y los 75 euros aún los tienen ellos no han contactado para nada conmigo si es a través de su seguro yo tengo seguro y se podrían poner de acuerdo lo que no es normal es que un cliente en este caso un consumidor deja un producto en condiciones y se lo devuelvan destrozado.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 7 de mayo de 2025, la empresa formula las siguientes alegaciones:

No entramos en discusiones de las causas del siniestro de la alfombra.

Dicha alfombra la hemos limpiado, como mínimo, desde el año 2013, pudiera ser que todavía fuese más antigua pero ya no tenemos guardados registros anteriores.

La alfombra tiene unas medidas de 1'6 x 2'3 es decir 3.68 m2.

Ciñéndonos al convenio que presenta una tabla de precios para indemnización de prendas en el caso de alfombras es de 13'00 €/m2.

Por lo tanto ofrecemos una indemnización de 47'84€.

Por cierto, el importe pagado por la Sra. XXXXX es de 74'25€, que según la normativa no procede devolvérselo si se indemniza la alfombra.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

Considerando que la empresa reclamada no formula ninguna alegación en relación con el hecho que origina la controversia, procede centrar el pronunciamiento arbitral en las pretensiones formuladas por la parte reclamante.

Dado que una de las peticiones consiste en una solicitud de indemnización, es preciso señalar que corresponde a quien solicita la compensación económica justificar y razonar suficientemente su pretensión, al efecto que los daños padecidos puedan ser resarcidos.

No obstante, en este caso la solicitud de indemnización se plantea de manera abstracta, sin cuantificar el importe que se solicita. Tampoco se aportan parámetros o elementos objetivos (por ejemplo, datos acerca del material de la alfombra, antigüedad de la misma, precio inicial, descripción pormenorizada de los daños sufridos...) que permitan ser valorados económicamente por el Colegio Arbitral, en aras a que este órgano pueda fijar una cuantificación con un mínimo de certeza.



En esta tesitura, y en vista de las declaraciones y las alegaciones formuladas por ambas partes, el Colegio Arbitral ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la Sra. XXXXX, de acuerdo con los criterios siguientes:

1. Se determina que Tintorerías Benma, S.L., reintegre a la Sra. XXXXX el importe de 74,25€, abonado por la reclamante.
2. Asimismo, Tintorerías Benma, S.L., deberá devolver la alfombra a la Sra. XXXXX en condiciones higiénicas y de conservación óptimas.
3. Tintorerías Benma, S.L., dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de la notificación del presente laudo para consensuar con la reclamante una fecha en la que, sin dilación, se efectuará la devolución de la alfombra y el reintegro de 74,25€.

La devolución de la alfombra deberá efectuarse en el domicilio de la reclamante. En el mismo acto, se le reintegrará en efectivo el importe de 74,25€.

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