

## **RESOLUCIÓN**

Constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE**

D. José María Benavente Cuesta.

### **VOCALES**

D<sup>a</sup>, Beatriz Rodríguez Arenas, como representante del sector de consumidores

D<sup>a</sup>, Sandra M<sup>a</sup> Lage López, como representante del sector empresarial.

Previa citación asisten las partes:

**RECLAMANTE XXXX**

**RECLAMADO XXXX**

Actúa como Secretaria D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Santos Pérez

## **RECLAMACIÓN**

Vestido de primera comunión estropeado tras su limpieza.

El Colegio Arbitral, visto el expediente número 43/2024/RJUN y las alegaciones formuladas por las partes, se pronuncia emitiendo el siguiente **LAUDO**:

## ANTECEDENTES

PRIMERO.- La reclamante comparece ante esta Junta Arbitral de Consumo con el objeto de que se le indemnice con el precio de coste de un vestido de primera comunión (679 €), que tras ser objeto de limpieza ha quedado totalmente decolorado, tanto en su tejido (era beige y está blanco amarillento), como en sus bordados (eran tostados y han quedado blancos).

Igualmente solicita el reintegro del precio abonado por la limpieza, 51,75 €.

Manifiesta que aun cuando el vestido ya había sido usado para la primera comunión, iba a volver a ponérselo con ocasión de un acto festivo en su pueblo.

SEGUNDO.- El vestido fue adquirido el día 13 de marzo de 2024 por 679 €.

El precio de la limpieza, 51,75 €, fue abonado en el acto, el día 19 de junio de 2024.

En el etiquetado del vestido se recomienda el lavado a mano con precauciones, con detergente neutro.

TERCERO.- El establecimiento de limpieza reclamado manifiesta que el servicio prestado ha sido correcto: a máquina con un programa de lavado a mano y con un detergente neutro.

CUARTO.- En el presente arbitraje se ha practicado prueba, consistente en el dictamen del CENTRO DE INVESTIGACION Y CONTROL DE LA CALIDAD, con el siguiente contenido:

*“Informe técnico:*

*Se recibe un vestido de comunión con motivo de una denuncia que según consta en acta, tras la limpieza en tintorería, el vestido está decolorado. Originalmente el vestido era beige y los bordados tostados; y después de la limpieza está amarillento y los bordados blancos. También se reciben unos adornos que no han sido tratados en la tintorería.*

*Al examinar el vestido y compararlo con los adornos sin lavar, se confirma la degradación de color en las cintas de adorno que eran beige y en el vestido han quedado de color blanco. El resto del tejido del vestido no es posible compararlo y evaluarlo, al no disponer de tejido testigo sin tratar, pero se aprecia cierto amarilleamiento en el tejido.*

*Debido al motivo de la denuncia, para determinar la solidez de color al lavado, se realizan varias pruebas de lavado a mano en medio acuoso para prendas delicadas, como se indica en el etiquetado de conservación a distintas temperaturas: frío, 30°C y 40°C, que es lo que permite el etiquetado del vestido.*

*Tras los lavados se ha producido un ligero aclaramiento de color en las cintas de adorno, pero no se ha llegado a reproducir totalmente el blanqueamiento observado en el vestido. Se expone el vestido de comunión en la cámara de luces, bajo la luz UV y **se comprueba que las cintas y los adornos del vestido presentan blanqueadores ópticos**, mientras que en los adornos no tratados no se aprecia presencia de los mismos. Por lo que **es posible que el blanqueamiento del vestido haya sido debido a la utilización de algún producto de limpieza que contenga blanqueadores ópticos y al proceso del lavado.**”*

QUINTO.- Este arbitraje se resuelve en equidad.

## FUNDAMENTOS

PRIMERO.- Conforme a lo prescrito en el etiquetado de la prenda, el servicio de limpieza a aplicar debía ser no solo a mano, sino con precauciones, utilizando jabones neutros.

Pues bien, el propio establecimiento ha reconocido que se lavó a máquina en un programa de lavado a mano, y además que se repitió el servicio para eliminar la suciedad que presentaba. A juicio de este colegio arbitral, tal prestación del servicio no se considera conforme al cuidado y precaución exigida por el etiquetado. No se debería haber lavado a máquina y mucho menos repetir el servicio.

Por otra parte, tampoco se considera que se haya acreditado que el jabón fuera neutro y cumpliera con las exigencias de precaución establecidas en el etiquetado. Y ello porque se ha detectado la presencia de blanqueadores ópticos, que son componentes que no deben contener los jabones neutros.

Así las cosas, se considera que el servicio de limpieza aplicado no es conforme con las prescripciones del fabricante y que es responsable de la degradación del color sufrido por la prenda, tanto en la tela del vestido como en sus adornos.

SEGUNDO.- En lo que hace a la indemnización que se debe reconocer a la reclamante, se considera que el vestido ha quedado totalmente desmejorado e inservible. Igualmente, en el ámbito de la equidad en el que se resuelve la presente controversia, se considera que al haber sido utilizado para su principal uso, la primera comunión, se debe apreciar en su valoración una depreciación por el uso que, estimativamente, a la vista de las circunstancias de que se iba a volver a poner en el mes de julio, se fija en el 10% de pérdida de valor, lo que hace una indemnización de 611,10 €.

Además se le debe reintegrar el precio del servicio, 51,75 €.

En total 662,85 €.

En su virtud, este Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca, a su leal saber y entender

## ACUERDA

ESTIMAR parcialmente la reclamación formulada por XXXX, de modo que XXXX debe indemnizarle con 662,85€, cantidad que deberá ser pagada en el plazo de diez días a contar desde el siguiente a la notificación del laudo.

Este laudo se adopta por UNANIMIDAD del Colegio Arbitral.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe acción de anulación de acuerdo con lo previsto en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y, para que conste, firman el presente laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral ante la Secretaria del mismo, en Salamanca en la fecha de la firma electrónica.

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo

Fdo.: D. José María Benavente Cuesta.

Vocal del Colegio Arbitral de Consumo

Fdo.: D<sup>a</sup>. Beatriz Rodríguez Arenas

Vocal del Colegio Arbitral de Consumo

Fdo. : D<sup>a</sup>. Sandra M<sup>a</sup> Lage López

La Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo

Fdo.: D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Santos Pérez.