

Expediente: 2025/JAC_02/000055

Asunto:

[REDACTED]

contra

PRESSTO ENTERPRISES SL representada por [REDACTED]

Órgano Arbitral: Unipersonal

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de [REDACTED]

EXPEDIENTE:

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Diputación Provincial de Huelva con fecha de 16 de mayo de 2025, por [REDACTED] contra PRESSTO ENTERPRISES SL., en la exponía los hechos controvertidos, adjuntando la documentación que consideraba más adecuada, vino a solicitar, finalmente, una compensación económica, sin especificar la cuantía, y/o un nuevo producto, como consecuencia del agujero detectado en un abrigo plumífero de su propiedad tras la limpieza efectuada en una tintorería titularidad de la reclamada.

Por su parte, PRESSTO ENTERPRISES SL, en respuesta a las mencionadas alegaciones, propuso la realización de “informe técnico” y “análisis en calidad de consumo”, con el fin de averiguar las causas de las anomalías detectadas, incluida la eventualidad de una posible tara en la confección o el tejido, para de ese modo poder concretar la correcta imputación de la responsabilidad, aportando, al efecto, la documentación que estimó conveniente en defensa de sus intereses.

Por RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2025, de la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, habiéndose admitido la solicitud de arbitraje (Resolución de 20 de mayo), se ordena el inicio del Procedimiento Arbitral de Consumo.

El día 23 de septiembre de 2025, tiene lugar AUDIENCIA PRESENCIAL, convocada oportunamente de acuerdo con la vigente reglamentación y a la que concurren las partes interesadas. En dicho Acto se les recuerda que pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y que su silencio o inactividad no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte, y que ello tampoco supone obstáculo para que se dicte el laudo con eficacia ejecutiva. En el Acto de Audiencia, haciendo uso de sus derechos, tanto reclamante y como reclamada vienen a exponer, en sustancia, los mismos hechos que ya constan en sus manifestaciones previas, desglosando alguna de la información allí contenida. Se les insta entonces a poder llegar a un acuerdo conciliatorio, cuestión que, al efecto, ambas partes declinan hacer.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO. – Del relato de los acontecimientos manifestados por las partes y que resultan ser objeto de esta controversia, existe alguno sobre los que no parece existir discrepancias. Ha venido a quedar demostrado que, en el mes de enero del presente año, la reclamante, [REDACTED] llevo a una de las Tintorerías de la reclamada, Presto E. SL, una prenda de abrigo, en concreto un plumífero, para que se procediera a su limpieza. Que, en el momento de su recogida se detectó un pequeño agujero en un lugar próximo a uno de sus componentes de cierre o apretado - que ha sido apreciado en el propio Acto de la Audiencia por los presentes – y en los bajos de la prenda.

SEGUNDO. – La [REDACTED] sostiene en sus manifestaciones que no tiene tique de compra, pero que el abrigo le costó 999 euros y que – según reconoce el reclamado – declaró que era de reciente adquisición, encontrándose en periodo de garantía. Respecto al agujero hallado tras la limpieza, sostiene que en la tintorería le habían dicho que se trataba de un fallo de la prenda y que lo reclamara la firma. Solicita que se le compense por ello y/o que se le haga entrega de un nuevo abrigo.

Pressto, por su parte, mantiene que el plumífero objeto de la reclamación fue sometido a un proceso de limpieza idóneo y habitual en prendas de similares características y composición de tejidos y según la etiqueta adjunta, tomando las precauciones correspondientes con la finalidad de conseguir un resultado óptimo. Sostiene que existen unos protocolos a seguir y en tal sentido manifiesta la conveniencia de contar con la prenda para averiguar el origen de las anomalías y valorar posibles taras en el tejido o la fabricación de aquella, lo que permitiría perfilar el régimen de imputación de la responsabilidad. Para ello solicita, a modo de reconvenición, que se realice un informe técnico y análisis en calidad de consumo y que se compruebe la limpieza de la prenda y su adecuación con el Reglamento de la Unión Europea nº 1007/2011, sobre etiquetado de productos textiles. Finalmente, la reclamante aporta documental de haberse puesto en contacto con el fabricante del abrigo, Moncler, que le solicita que el cliente cumplimente un formulario que será objeto de revisión para determinar si el problema se debe a un defecto de calidad en la prenda o a un mal cuidado o lavado de la misma.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

PRIMERO. – De los antecedentes de hecho que han sido señalados con anterioridad, resulta que el principal foco de discrepancia que habría de resolverse por este Órgano Arbitral en el caso que ahora nos ocupa, gira en torno a los defectos detectados tras la recogida de la prenda de abrigo de la tintorería en la que fue depositado para su limpieza.

En principio, la argumentación jurídicamente relevante para tratar de solucionar el conflicto, precisa situar el mismo en la correcta ejecución de los servicios prestados por la tintorería, lo que nos lleva a la previa celebración de un contrato de prestación de actividad profesional consistente en la obtención de un resultado, cual es la limpieza de una prenda de vestir, a cambio del pago de una cantidad de dinero estipulada como contraprestación.

Al presente caso le resultaría de aplicación la legislación en materia de Contratos contenida en el Código Civil (CC), así como la Legislación protectora de los intereses económicos del consumidor derivada de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU),

SEGUNDO. – Con carácter general, se podría decir que los contratos existen desde que una o varias personas consisten en obligarse a dar o hacer alguna cosa (art. 1254 CC) y desde ese momento obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley (art. 1258 CC).

En nuestro particular supuesto, habiéndose llegado a unos acuerdos entre la [REDACTED] y la tintorería Prestto, los mismos les vinculan, debiendo cumplir con aquellos compromisos que hubiesen adquirido y que son producto de su autonomía de la voluntad (art. 1255 CC). En principio, parecen resultar de aplicación las disposiciones generales sobre los contratos y en particular los arts. 1588 ss., contenidos en el Código civil, relativos al denominado arrendamiento de obra, en los que se viene a exigir la prestación de un servicio con la consecución de un determinado resultado, que en nuestro caso sería la correcta limpieza del abrigo, a cambio del pago de una precio o cantidad de dinero como contraprestación.

TERCERO. – Ahora bien, más allá de que el resultado final pretendido con la prestación del servicio se haya podido o no conseguir - en cuanto a que la prenda de vestir haya o no quedado limpia tras la intervención de Prestto -, la cuestión objeto de controversia en este debate no es exclusivamente esa. Lo es, y de modo sustancial, la evidencia de unos desperfectos en el abrigo que no formaban parte del acuerdo originario entre las partes y que se pusieron de manifiesto tras la devolución posterior que realiza la tintorería.

Desde entonces, este Órgano Arbitral entiende que la cuestión se debe complementar y ampliar con la pertinente reglamentación en materia de servicios defectuosos que ampara y protege al consumidor frente a los daños derivados de la completa actividad desplegada por el profesional. Y, además, en su caso, con el estudio de una posible intervención de tercero en la causación del

daño, un mal uso dado a la prenda por el reclamante o de una deficiencia en la calidad del tejido o en la confección de la prenda.

De todo ello derivan, por un lado, la petición de la reclamante de que se le reparen los daños causados y de la reclamada que, excluyendo su falta de diligencia, reconviene en la necesidad de realizar estudios periciales sobre la prenda. Pero vayamos por partes.

CUARTO. - El primer párrafo del art. 148 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido) establece que “Se responderá de los daños originados en el correcto uso de los servicios, cuando por su propia naturaleza, o por estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación, y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor y usuario”.

En la interpretación que realiza del citado precepto la STS 2763/2019, de 18 de julio de 2019, entre otras que en ella se citan, se expone que se trata de una responsabilidad objetiva que va más allá de la valoración de la diligencia que se les exige a los profesionales en el ejercicio de sus concretos actos - sometidos a la *lex artis ad hoc* -, abarcando a los aspectos funcionales del servicio que se presta, es decir a los organizativos o de prestación. Así, se trata de un criterio de imputación que se funda en la falta de medidas de prevención o de precaución que debe “entenderse ínsita objetivamente en el funcionamiento de un servicio cuando éste se produce de forma diferente a lo que hay derecho y cabe esperar de él en tanto no concurren circunstancias exógenas aptas para destruir este criterio de imputación, anteponiendo, como la doctrina más reciente ha propuesto, las legítimas expectativas de seguridad del servicio a la valoración de la conducta del empresario” (STS 1377/2007, de 5 de enero, cuya doctrina se reproduce en la ulterior 464/2007, de 7 de mayo). El juego del art. 148 opera en el sentido de que es al profesional a quien corresponde justificar la culpa exclusiva del perjudicado o el caso fortuito, como evento imprevisible e inevitable, capaz desvirtuar la responsabilidad que le resulta imputable.

En nuestro particular supuesto – siguiendo las argumentaciones de la precitada jurisprudencia, que, si bien va referida a servicios sanitarios, es perfectamente aplicable al caso, por tratarse de un servicio que fácilmente puede ser encuadrable en el ámbito de aplicación del precepto, por referencia analógica a los supuestos contemplados en el párrafo segundo de dicho art. 148 LGDCU – los servicios de lavandería que presta la tintorería Pressto están sometidos a unos niveles de calidad que cumplan con las expectativas que en los mismos tienen puesto los clientes y que sean capaces de minimizar el riesgo de producir daños en las prendas que tratan.

Cuando se produce un desperfecto en una prenda no se puede anudar al mismo la condición de imprevisible e inevitable. Es un riesgo que se puede prevenir y reducir siguiendo la observancia exhaustiva de protocolos preventivos. No es suficiente para exonerarse de responsabilidad contar con dichos protocolos, sino que es preciso demostrar que los mismos han sido observados, correspondiendo la carga de la prueba al profesional en virtud de los principios de disponibilidad y facilidad probatoria (art. 217.7 LEC). Difícilmente se puede dar por acreditada la inevitabilidad de un daño para exonerarse de responsabilidad, si no se sabe ni siquiera el origen o el factor causante, en nuestro caso, del agujero que resultó tener el abrigo. Tampoco puede mantenerse como fundamento para exonerarse de la responsabilidad que ahora tratamos, el hecho de haber seguido las indicaciones que el fabricante recomienda o impone en el lavado de

sus prendas, por cuanto la ausencia de tal comportamiento hubiera generado una responsabilidad contractual por negligencia en la *lex artis* profesional que se hubiera añadido a la anterior.

En definitiva, pues, el usuario de la lavandería es acreedor de la recepción de un servicio con las debidas garantías de seguridad, y el hecho de no haber quedado demostrada la negligencia del profesional en las medidas previsoras de posibles daños, no implica que se deban soportar los perjuicios que, en forma de desperfecto en el abrigo, sin duda, ha tenido lugar.

QUINTO. – Determinada la imputación de la responsabilidad que, de conformidad con lo argumentado anteriormente, debe hacerse a la reclamada, tintorerías Pressto, por los daños ocasionados en la prestación de sus servicios, correspondería entonces fijar las consecuencias de la misma.

La responsabilidad de Pressto alcanza a los daños y perjuicios causados a la [REDACTED] - a tenor del art.147 LGDCU – y consistirá, con independencia de cualquier otra que le pudiera corresponder a la afectada, al pago de una indemnización por los servicios defectuosos – art. 128 LGDCU -.

En el cálculo de la indemnización, a juicio de este Órgano Arbitral deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- Existe una petición por parte de la reclamante de una compensación sin especificación de la cuantía.
- Existe también una petición de la reclamante de un nuevo producto.
- Existe una valoración de la prenda de abrigo por parte de la reclamante de 999 Euros como cuantía de adquisición por compra de la misma, sin adjuntar justificación al respecto.
- Existe unas manifestaciones de la reclamada de haber recibido comunicación por parte de la reclamante, de que la prenda era de reciente adquisición, sin ninguna otra prueba al respecto.
- La constancia a través de prueba visual en la Audiencia celebrada de que el defecto de la prenda consiste en un agujero de reducidas dimensiones y en un lugar poco visible.

A la vista de las pruebas practicadas y de las manifestaciones vertidas, no desvirtuadas por la contraparte, se estima la valoración del daño en la cantidad de 500 Euros, que deberá ser abonada como indemnización para su reparación. Cantidad calculada como resultado de reducir la cuantía inicial de compra declarada, en un 40 %, como consecuencia del uso y desgaste que ya padecía la prenda cuando fue puesta a disposición de la reclamada y de la entidad del deterioro sufrido, en la medida que aquella sigue manteniendo buena parte de su funcionalidad y aprovechamiento futuro.

En consecuencia, se fija una indemnización que asciende a la cantidad de 600 euros.

No se estima que deba satisfacerse ninguna otra indemnización, por cuanto no ha quedado demostrada mala praxis del profesional, ni demora o negligencia sustancial en la tramitación de la reclamación u obtención de solución al conflicto.

SEXTO. – Finalmente, como hemos apuntado con anterioridad, para que opere una posible exoneración de la responsabilidad del profesional sería preciso demostrar la irrupción de una eventualidad del todo inevitable que rompiese el nexo causal con la producción del daño. A la vista de que parece no haber tenido lugar algún supuesto de fuerza mayor, como agente exógeno al desempeño de la actividad empresarial, ni tampoco la intervención exclusiva de tercero al que se le pueda achacar el daño, nos queda, sin embargo, las dudas acerca de las deficiencias del tejido o su manufacturación.

En un contrato de servicio en el que se pretenda la obtención de un resultado, el vicio o defecto final puede provenir de los materiales empleados, que cuando no son aportados por el ejecutante, podrían hacer derivar la responsabilidad hacia otra persona. En nuestro caso, el propio reclamante, en cuanto sujeto que ha utilizado el abrigo durante cierto tiempo, así como el fabricante y el vendedor del mismo, han podido intervenir activamente en la causación del daño a través de la manipulación, confección o etiquetado del producto.

La responsabilidad del fabricante o vendedor de un producto frente al consumidor por falta de conformidad o incumplimiento defectuoso, es independiente de la que ahora tratamos por servicios defectuosos (ex art. 128 LGDCU). Para este último caso, a tenor del art. 132 LGDCU, tiene lugar una responsabilidad solidaria entre todas las personas responsables del mismo daño, si bien, el que hubiera respondido ante el perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño. Si se diera el caso, igual sucederá cuando un tercero intervenga conjuntamente con el servicio defectuoso en la producción del daño (art. 133 LGDCU).

En definitiva, pues, correspondería inicialmente al profesional de la limpieza realizar las indagaciones oportunas y concluyentes sobre los tejidos a tratar, si bien su posible falta de diligencia al respecto podría quedar compartida o excluida por otros agentes externos, y en tal sentido, en nuestro caso, en particular, y ante la reiterada negativa de la reclamante, [REDACTED] a permitir la inspección de la prenda a la reclamada, tintorería Pressto, los intereses de ésta podrían quedar indefensos si no se permitiera realizar tal actuación. Es por ello, que este Órgano Arbitral considera procedente reconocerle tal derecho y permitir tener a su disposición el abrigo durante un tiempo prudencial, no superior a quince días para realizar las pruebas y controles que estime conveniente, debiéndolo restituir, en todo caso, en el mismo estado en el que le hubiera sido entregado.

RESOLUCIÓN. -

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de valorar emite el presente **LAUDO EN EQUIDAD** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

- Procede estimar la petición del reclamante, [REDACTED], de compensarla económicamente en forma de indemnización que habrá de satisfacer la reclamada, tintorería Pressto, en la cuantía de 600 Euros. Cantidad que habrá de ser abonada en la cuenta corriente que al efecto le facilite aquella y en un plazo no superior a 10 días desde la comunicación de la presente Resolución, a partir de los cuales deberán satisfacerse los intereses legales que correspondan, de acuerdo con vigente legislación procesal civil.

- Procede estimar parcialmente la petición reconventional de la reclamada, en el sentido de poder disponer de la prenda de abrigo durante un tiempo prudencial, no superior a quince días, para realizar las comprobaciones y controles que sobre la misma estime convenientes. En tal sentido podrá hacer valer este derecho en los 10 días siguientes a la comunicación de la presente Resolución, debiendo la reclamante, reconvenida, entregarla en el momento en que le sea requerida, y estando obligado el reclamado, reconviniendo, proceder a su devolución en el mismo estado en el que se reciba.

Dado en Huelva a fecha 17 de octubre de 2025.

