



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03361.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de enero de 2018 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 esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El día 13 de junio de 2017 fue a hacerse un tratamiento de alisado y el resultado fue que le quemaron el pelo. La peluquera una vez puesto, le dice que le proporcionó otro tratamiento porque lo tenía más rizado, cosa que no era cierta y el resultado no fue satisfactorio.

Trató de llegar a un acuerdo sin conseguirlo. Se niegan a devolver el importe de dicho tratamiento y el que me costó solucionarlo un poco. (180,05 euros+ 114,25 euros respectivamente). También el coste de un segundo tratamiento de hidratación que ha tenido que hacerse por importe de 145,25 euros.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 16 de octubre de 2017 informa que el pasado 13 de junio la reclamante acude al centro de Peluquería para hacerse el tratamiento de alisado que usualmente solicita desde hace diez años. Señalan que el tratamiento se realiza en la misma forma, a excepción que en esta ocasión traía el cabello tintado y tratado por cuenta propia con productos de coloración.

Finalizado el tratamiento fue correcto y se recomendó corte de las puntas para saneamiento del cabello, accediendo a ello y se marchó satisfecha con el resultado.

El 17 de junio vuelve al establecimiento con actitud ofensiva responsabilizándoles de que la habían quemado el pelo. Se la cita para que acuda para resolver el problema y se le toman fotografías con su permiso con el fin de comparar el resultado y compararlas con otras previas.

Se le ofrece un tratamiento de hidratación que rechaza, nunca repetir el alisado japonés.

El total que reclama asciende a 439,50 euros y corresponde a facturas de distintas peluquerías lo que suscita que hay varios criterios profesionales.

Solicita que por la presencia física del negocio en el arbitraje se le compense con 185 euros.



Comunidad de Madrid

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** comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Quiere resaltar que aunque era clienta desde hacía 10 años, y que nunca le había sucedido algo similar. Sí sabe que en esta ocasión la mecánica fue diferente, - le dijeron que tenía que estar 3 días sin lavar- y además le dijeron que era un nuevo producto. Aporta varias fotografías después del tratamiento dónde se puede apreciar en qué estado quedó. Indica que han tenido que cortarle varias veces el pelo y además está recomendado que le hagan tratamientos de hidratación de forma periódica, con el consiguiente gasto económico que supone. Reitera su petición, por la que pide a la empresa que le abone la cantidad de 439 euros y aporta las facturas de dichos importes.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones. Quiere dejar de manifiesto que en todo momento se atendió a la usuaria pero se ha negado a realizar cualquier tipo de tratamiento propuesto.

No consideran que el pelo esté "quemado" como ella señala, ya que en este caso el pelo no se recupera. Nunca le dijeron que fuera un producto diferente al de otras veces, sí que en función de en qué estado esté el pelo, se aplica de una u otra forma.

La empresa aporta fotografías para que se vea el estado del cabello cuando acude a su establecimiento. La clienta no quería nada y no reclama tampoco el importe del tratamiento del alisado.

Señala que además ha realizado reseñas negativas en internet respecto de los servicios de su peluquería que posteriormente retiró.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 90,02 euros** correspondiente al 50% del importe abonado por la usuaria correspondiente al tratamiento aplicado "Desrizado" en fecha 14 de junio de 2017.

Se considera que el resultado de este tratamiento no ha sido conforme, pero no queda suficientemente acreditada la gravedad de las manifestaciones que realiza, al indicar que el pelo "se ha quemado".

La reclamante no acepta ninguna de las soluciones propuestas para mejorar el aspecto de su cabello y en cambio opta de forma voluntaria por acudir a otros centros para que le sean aplicados, no pudiéndose imputar a la reclamada el gasto originado fuera de su establecimiento.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

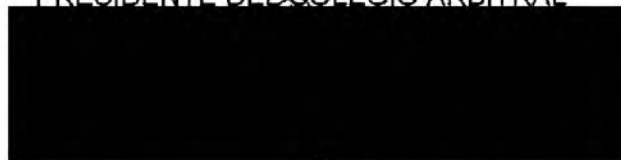
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

