



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02467.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ##### 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: "Llamé por teléfono para preguntar el precio del tratamiento de queratina ya que no tienen los precios de los servicios visibles al público y me dijeron que por mi largo del pelo tenía un coste de 150-200 euros. Cuando fui a pagar me cobraron no solo 200 euros sino 22 euros por peinado, a pesar de que el tratamiento no lo requiere puesto que se sella el producto con la plancha. Al día siguiente ya tenía el pelo encrespado, me ofrecieron repetir el tratamiento y comentaron que se habían quejado varias clientes y que hasta habían cambiado las planchas. Cuando fui el 15 de febrero a repetirla justo antes de aplicarme el producto me dicen que es "nueva" y me hacen un proceso distinto con la consecuencia de que me quemaron todo el pelo. Al día siguiente lo tenía encrespado, el 17 de febrero les mandé fotos del 16, y del 17 después de lavarlo y secarlo, todo quemado. Me dicen que lo sienten mucho que dan traslado a un "técnico", que no me llamó hasta el 22 de febrero, con el número: ##### sin saber cuál era mi caso, ni se identificó ni me dio el nombre de los productos que me habían puesto en el pelo. Desde ese día hasta el 26 viernes, no se pusieron en contacto conmigo, para decirme que el "técnico" les había dicho que no quise contestar a sus preguntas, que no estaba el pelo quemado según las fotos y que si eso para no castigar el pelo, me hacían otra queratina en un mes. Les dije que no, que quería la devolución de lo pagado y se negaron, que hacía falta ir y a poner una **reclamación**. Les dije que había reclamado hace 10 días y que quería la devolución de los 222 euros, y se negaron. Puse una reseña en Google y me mandaron un audio insultándome y acusándome de cosas que ni he dicho ni he hecho. Les molestó mucho que dijera que la peluquería estaba sucia al parecer, pero quemar un pelo sano no parece importarles mucho".

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. Asimismo, alega la inexactitud de las afirmaciones de la parte reclamada y el abuso con el cliente. A pesar de haberme quemado el pelo y acusado de querer recuperar mi dinero de forma fraudulenta, espero que esto sirva para que nadie se vuelva a ver tan indefenso en una peluquería. Concluye que reclama el dinero que le cobraron injustamente.

Comunidad de Madrid

Así como una indemnización por los perjuicios, gastos y daños ocasionados, en los mismos términos de la **reclamación** inicial, y, subsidiariamente como mínimo el precio del servicio dañado por 222 euros. Requiere formalmente a la peluquería para que se retracte fehacientemente de las graves acusaciones de delito efectuadas ante este organismo, sobre mi opinión vertida en redes sociales.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** alegando que se reitera en sus alegaciones y aporta documentos para acreditar el importe cobrado, el ofrecimiento a repetir el tratamiento de forma gratuita y las manifestaciones realizadas por la demandante en redes sociales.

Respecto a las anteriores alegaciones escritas del reclamado que constan en el expediente, se resumen que sobre el tratamiento de queratina se informó a la cliente de un precio estimado de 150/200 euros, ya que no es un precio cerrado por cuestiones técnicas y debe verse personalmente. Se cobró el peinado ya que es un servicio distinto. Asimismo, se detallaron los cuidados de mantenimiento que debe realizar.

Al mes, la cliente llama al salón indicando que el tratamiento no le ha hecho efecto y, pese a desconocer el mantenimiento efectuado, se repite el tratamiento saliendo del salón con el cabello en perfectas condiciones. La cliente, a los dos días, vuelve a llamar diciendo que sigue sin obtener el resultado esperado. Pese a no facilitar nuevamente datos sobre mantenimiento, se le ofrece que deje descansar un mes y, tras hablar con los técnicos del fabricante, le ofrecen repetir el tratamiento sin coste, por lo técnico de la firma fabricante. A esto, la cliente se niega y pide que se le devuelva el dinero, amenazando porque se le había quemado el pelo. Finalmente, indica que ##### no ha salido con el cabello quemado de su establecimiento.

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 las peticiones de la parte reclamante de forma que el establecimiento reclamado ##### reintegre a ##### el importe de 100 euros.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**. 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.