



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04567.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de febrero de 2020, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: acude al establecimiento para hacerse unas mechas balayage (no se toca pelo de medio a raíz), las personas que le atienden le dicen que saben hacerlo y el resultado no es el solicitado, dejándole el pelo abrasado y con diferentes colores.

Solicita que le devuelvan lo pagado, que le paguen lo que le va a costar arreglarlo y una inspección para ver la titulación.

La empresa, mediante escrito de fecha 3 de diciembre de 2019, acepta someter la **reclamación** de la usuaria a arbitraje de consumo y expone que cuando la clienta acude a la peluquería con el pelo dañado, se le propone corte de pelo para sanearlo y posteriormente mechas, e insiste en que solo quiere mechas. No obstante, para no entrar más en la controversia, proponen como solución la devolución de lo pagado, que asciende a 35 euros.

El órgano 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 mediante escrito de fecha 24 de enero de 2020 y manifiesta que no está de acuerdo con la propuesta del reclamado y ahora aporta fotos de días anteriores al destrozo del pelo, quedando demostrado que su pelo estaba en perfectas condiciones hasta que se puso en manos de las trabajadoras de dicho establecimiento.

Comunidad de Madrid

RU22. Productos que tuvo que comprar para intentar reparar el pelo, más una compensación de 250 euros por daños y perjuicios, puesto que a fecha de escrita, no ha recuperado su pelo. Informa que hay un testigo: ##### ##.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante debiendo la empresa reclamada reintegrarle la cantidad total de 51,92 euros, correspondiente a la suma del importe del servicio no conforme que la empresa acepta reintegrar, más el importe de productos para el cabello adquiridos y justificados documentalmente, que la empresa no cuestiona a pesar de tener conocimiento de las alegaciones de la usuaria.

No procede el abono de ningún otro gasto o compensación solicitada en concepto de daños y perjuicios al no constar debidamente acreditados los mismos.

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.



Comunidad de Madrid

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 cualquier 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.