



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07852.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de junio de 2021, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la pretensión por parte de la reclamante de que se le suministren gratuitamente unas gafas (necesarias durante la realización de un tratamiento de depilación láser) que la empresa reclamada entiende que debe pagar.

El 12 de febrero de 2021, la empresa acepta el sometimiento de la cuestión al arbitraje de consumo.

Habiéndose constatado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid la existencia de convenio arbitral, su secretario resuelve el 10 de mayo de 2021 iniciar el procedimiento y designar, como árbitro unipersonal a #####.

Notificada dicha resolución a las partes y trasladadas las alegaciones planteadas hasta ese momento por cada una de ellas a la contraria, se les concede un **plazo** de 15 días para efectuar nuevas alegaciones y se les cita, con las advertencias que resultan preceptivas, para audiencia escrita que tendrá lugar el día 4 de junio.

Dentro del **plazo** concedido, la reclamante ratifica lo manifestado inicialmente, indicando que el protocolo para la COVID-19 elaborado por la Sociedad Española de Medicina Estética en su punto 6.1.2 indica, respecto a la protección ocular que "la gafa deberá ser limpiada y desinfectada entre cada paciente". Además, modifica su pretensión inicial que pasa de que se le proporcione el tratamiento con unas gafas desinfectadas que planteaba originalmente, a que le sea devuelta íntegramente la cantidad que inicialmente pagó por todo el tratamiento (144 euros), que expone en el momento que presenta sus alegaciones para la vista.

Por su parte, dentro del mismo **plazo**, la empresa reclamada presenta un escrito en el que expone que, a consecuencia de la pandemia, se modificaron "todos los usos habituales que veníamos realizando en las clínicas de estética", sin que pudieran asumir el coste que supondría el cambio de sus protocolos sin repercutir en el precio aplicado a sus tratamientos los costes de (en este caso) las gafas protectoras. Por último, se opone a la pretensión de devolución de la cantidad íntegra puesto que nadie se opuso a la utilización del bono que se había abonado, resultando que solo la negativa de la clienta a

Comunidad de Madrid

vistas las alegaciones presentadas y la documentación aportada por las partes, el árbitro único se pronunció emitiendo el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD**:

La reclamante adquirió (sin que se haya acreditado exactamente para qué **plazo** ni para cuántas sesiones) una "Tarjeta depilación" por valor de 144 euros, tarjeta de la que hizo uso entre diciembre de 2019 y febrero de 2020, siendo interrumpido el tratamiento con el advenimiento de la pandemia. La empresa con la que había contratado se negó a darle el servicio que correspondiera en el mes de septiembre de 2020 ante la negativa de la clienta a abonar el precio de las gafas que quedarían en su poder. Su inicial pretensión que consistía en la prestación del servicio sin la obligación de pagar las gafas, se ha transformado sin embargo en otra que pretende la devolución íntegra del importe que abonó en diciembre de 2019, puesto que "al ser un tratamiento que hay que continuar en el tiempo, para ir debilitando el vello, este tratamiento no se ha llevado de manera adecuada y por tanto no ha tenido efectividad".

La pretensión últimamente expresada por la reclamante debe ser rechazada por los siguientes motivos:

No se ha acreditado por ningún medio de prueba, a excepción de su propia declaración, que el tratamiento en cuestión pierda efectividad o deba ser realizado de una manera concreta. Además, esta circunstancia no fue expuesta en la **reclamación** inicial, que fue presentada siete meses después de la última visita de la reclamante al centro estético. Es importante destacar que ha transcurrido un tiempo similar desde la presentación de la **reclamación** hasta el dictado de la presente resolución.

Por otra parte, efectivamente las extraordinarias circunstancias derivadas de la pandemia de COVID-19 han modificado de forma sustancial los protocolos que deben ser aplicados por las empresas y, en consecuencia, los costes en los que deben incurrir para el mantenimiento de su actividad. Parecería por tanto razonable, teniendo en cuenta la doctrina tradicional del "rebus sic stantibus" (es decir, que los contratos deben mantenerse inalterados siempre y cuando las cosas sigan como estaban), que se produjera alguna adaptación en las tarifas de las empresas para integrar los costes citados en los precios de sus servicios. Sin embargo, en este caso la reclamante manifiesta (y no es desmentida en este punto por la empresa) que en ningún momento fue informada, ni de la obligación de pagar las gafas ni de su coste hasta su visita al centro, violando así su derecho a la información de los productos y servicios que utilice. Siendo así, y atendiendo a la inicial pretensión de la reclamante pero no a la puesta de manifiesto en sus alegaciones para la audiencia del 4 de junio, entendemos que se le debe proporcionar el servicio que contrató sin que se le pueda cobrar cantidad alguna correspondiente a las gafas citadas en su **reclamación**.

En consecuencia se acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, debiendo proceder la empresa reclamada a la prestación del servicio inicialmente contratado, aplicando las sesiones contratadas que restaran por aplicar sin cobrar ninguna cantidad suplementaria por ningún concepto adicional, incluido el coste de las gafas objeto de la **reclamación**.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.