



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09375.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Estética:

En Madrid, a 29 de julio de 2022, 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:

Se ponen unas pestañas postizas clavadas en los párpados provocando hinchazón y dolor y se las retira en otro centro al no confiar en este. No se quiso quitar la reseña negativa de Google y se niegan a devolver el dinero. También le arrancan las pestañas inferiores porque aplicaron de forma errónea el pegamento y le pegaron los ojos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "la devolución del dinero del servicio y lo que me costó retirar las pestañas que me provocaron dolor, en otro centro". En su escrito del 4 de noviembre de 2021: Según carta recibida, procedo a indicarles que la controversia no ha sido resuelta, puesto que la empresa no se hace responsable de su mal servicio. A día de hoy yo llevo puestas pestañas postizas de un centro serio que las aplica correctamente y que en ningún caso provocan hinchazón en los párpados, por mucho que yo las toque o manipule como mucho se me puede caer alguna pestaña, pero nunca hinchazón por estar clavadas las pestañas en mis párpados como las que pusieron estos señores. Tampoco me provocan calvas en las pestañas inferiores, al contrario de lo que hicieron estos señores que me cortaron las pestañas de abajo para abrirme los ojos porque me los habían pegado y no los podía abrir. Y sí, me ofrecieron quitarme ellos las pestañas que me habían puesto mal, pero evidentemente no me iba a poner en las mismas manos que me habían hecho semejante estropicio y arriesgarme a daños serios en mis ojos. Solo pido que me devuelvan mi dinero y que se hagan cargo de la retirada de lo que hicieron. Si tengo que volver a adjuntar documentación (tickets y fotos que ya envié) háganmelo saber por favor.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "A la cliente se le realizó el servicio de estética de pestañas que duró 2 horas"

Comunidad de Madrid

La devolución del importe abonado porque no le gustó el resultado, que la misma había elegido. Rechazó las alternativas que se le ofrecieron: modificarle las pestañas, o retirárselas, ofreciéndole a cambio un bono para la realización de otro servicio. Al día siguiente llamó al centro diciendo que tenía los ojos hinchados. Esto pudo deberse a una reacción temporal o a la manipulación que ella misma realizó en sus pestañas. La empresa tiene un seguro de responsabilidad civil que cubre la atención médica en el caso de producirse cualquier reacción o alergia, cubriendo también el coste de cualquier medicamento o pomada que hubiera necesitado, por lo que se le ofreció esta posibilidad. La cliente también rechazó este ofrecimiento. La empresa tiene 3 centros en funcionamiento con 18 personas contratadas y el grado de satisfacción de nuestros clientes es del 99%.

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, se puede constatar que las pestañas, como mínimo, han causado daño e incomodidad a la reclamante, pero también es cierto que la mercantil ha intentado solucionar y dar opciones a la reclamante que no acepta porque después de lo ocurrido había perdido la confianza en la mercantil.

Por todo lo cual, este Órgano Arbitral en **EQUIDAD** ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y acuerda dar el 50% del importe del servicio que asciende a 30 € (de los 60 € que costó).

Asimismo, DESESTIMA las pretensiones de la reclamante con respecto a su solicitud del coste de la retirada del producto en otro lugar.

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.



Comunidad de Madrid

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.