



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09462.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que le realizaron un corte de pelo y tratamiento Balayage el 8 de junio de 2021. Al llegar a su casa tenía el pelo muy áspero, por lo que decidió cepillarlo y se le empezó a caer el pelo a puñados, en mechones y pelos sueltos. No era la primera vez que se hacía un tratamiento así, pero fue la primera vez que le pasó algo así. Después de 4 horas en la peluquería, el resultado fue nefasto. Solicita la devolución del importe total abonado.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 28 de abril de 2022, en el que acepta expresamente someter la **reclamación** al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula alegaciones manifestando en síntesis que se advirtió al iniciar el servicio que había caída de cabello, que se le trató con mayor atención al ir en silla de ruedas porque al parecer le habían operado de una rodilla. El tintado se llevó a cabo con un producto sin amoníaco, después de lavado y secado el cabello. A continuación se implantaron las mechas Balayage con agua muy suave de 20 vol., se matizaron a plena satisfacción de la cliente, y se secó el cabello del modo habitual, también a satisfacción de la cliente, por lo que no es creíble que cuando llegara a su casa tuviera el cabello áspero. Le llama la atención que se desplazara desde su domicilio a 70 km de distancia hasta la peluquería. Se personó de nuevo en el establecimiento el 19 de junio, y no hay prueba ni de la caída de cabello ni del deterioro. Se le ofreció un tratamiento de botox que rechazó. Que en los últimos meses se han realizado unos 150 implantes de mechas Balayage sin haber tenido ninguna **reclamación**. El precio que se cobró es de un 50% del habitual, coherente con el entorno económico y social donde se encuentra la peluquería.

La parte reclamante contesta por escrito el 22 de septiembre de 2022, manifestando que no existe relación entre la operación del pie derecho y la caída del cabello. Que en ningún momento le enseñaron el producto utilizado. En cuanto a la distancia entre su domicilio y la peluquería, manifiesta que existen las segundas residencias. Además, comunicó lo ocurrido y envió fotos a través de mensajería instantánea.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada no aporta escrito.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto de acuerdo con el artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, no habiendo probado el daño reclamado, ni el estado del cabello, ni, en su caso, que la caída del cabello fuera consecuencia del tratamiento recibido, habiendo aportado únicamente una fotografía subida a una reseña en Google, en la que aparece una mano y un mechón de pelo, no apareciendo ni la extensión del daño reclamado, ni la persona afectada.

Queda expedita la vía judicial.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.