



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08773.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

“Tras aceptar un presupuesto 128,50€ confiando en la reputación de la peluquería y en que el resultado final sería de calidad. Pero al lavarme el pelo por primera vez, vi no era en absoluto un resultado de calidad. Tras el intercambio de mails, los responsables me dicen que “el error” es fácilmente subsanable acudiendo de nuevo a la peluquería y pagando un nuevo tratamiento. Yo les alegué que había perdido toda la confianza en ellos y que no podía gastarme más dinero. Pedí una devolución de parte de mi pago, pero no devuelven dinero. Para más inri, tenía la camiseta manchada de tinte, las dos personas trabajadoras me echaron un spray y me dijeron que al lavar la camiseta, la mancha desaparecería. No sólo no desapareció del todo, sino que ha quedado un rodal que no sale. La empresa en ningún momento se ofreció a compensarme por ella o pagarme una tintorería. No es un arrebato de que no me gusta cómo me ha quedado es que la calidad no corresponde a los precios que tienen. Quiero poner una queja y pedir una compensación económica y la devolución de lo que pagué, porque he tenido que acudir a otra peluquería para que arreglaran todo el daño que habían hecho en mi pelo. Me sentí estafada porque el precio de los tratamientos y de los trabajos no corresponde en absoluto con una mínima calidad. Documentación / prueba que presenta: Carta explicativa de lo ocurrido, fotos de mi pelo una semana después de acudir a la peluquería una vez hecho el primer lavado, foto de la camiseta que he perdido, intercambio de mails con los responsables y el ticket”.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “el día 28 de junio en uno de nuestros salones atendimos a la reclamante para efectuar los trabajos que constan sobre todo de tinte matización de color y contrastes, el estado del cabello de la cliente al haberse teñido ella misma no era óptimo. El día 8 de julio recibimos comunicación de su no conformidad respondiéndole que estábamos dispuestos a repetirle el color con sus matizaciones de manera gratuita y hacer un tratamiento restructurador debido al mal estado en que se encontraba su cabello a mitad de precio (tratamiento 46 euros) y hacernos cargo del limpiado de la prenda. La reclamante no aceptó nada que no fuera la devolución del importe total de lo cobrado y no es política de la empresa la devolución, máxime cuando el cabello en época estival está sometido a las agresiones solares,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

cloro, salitre y el propio sudor y el tiempo transcurrido creemos que hemos ofrecido todas las soluciones posibles y con buena fe y solo hemos recibido negativa por su parte y malos comentarios en redes sociales. Proponemos repetir gratuitamente el teñido, contraste y matizaciones y solucionar el tema de la prenda. Aporta correos electronicos con propuesta de solucion e informe de los daños que el cabello sufre en verano.”

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que “adjunto la factura de la peluquería a la que fui (una vez que el intercambio de mails con los responsables de [REDACTED] terminaron sin llegar a un acuerdo), para reparar mi cabello y una foto del resultado ese mismo día (12 de Julio) y fotos actuales (para que se pueda comprobar que el trabajo de la segunda peluquería ha sido mucho mejor que el de [REDACTED] a pesar de que mi pelo ha pasado por una época estival con agresiones solares, cloro, sudor, etc. Así mismo, les adjunto una foto del estado de mi cabello en mayo, un mes antes de acudir a la peluquería. Les adjunto de nuevo también el intercambio de mails completo en donde se puede comprobar que en ningún momento se menciona la reparación de mi camiseta manchada ni hacerse cargo de la limpieza de la misma.

Me gustaría resaltar también que, en un principio, sus alegaciones se basaron en el hecho de que yo me cortaba el pelo en mi casa, para luego pasar a que como yo me teñía el pelo en mi casa, la calidad de mi pelo no era buena y por ello su trabajo no fue óptimo. Aunque fuera cierto, creo que [REDACTED] cuenta con peluqueros lo suficientemente profesionales como para tratar cualquier tipo de pelo, estado del mismo y de corte previo y conseguir un resultado lo mejor posible dado que sus precios son elevados y por tanto, se espera que el servicio sea de calidad. De hecho, como se puede comprobar en la factura de la nueva peluquería, los precios son mucho más asequibles y la calidad ha sido mucho mejor, aunque desde [REDACTED] me dijeran que los precios son elevados porque es lo que marca el mercado (102€ de [REDACTED] contra los 65,55€ de la otra peluquería es casi la mitad menos).

Entiendo que la política de la empresa sea la de no devolver el dinero, pero entonces no entiendo cómo se va a solucionar el tema de la camiseta, porque entiendo que no me van a pagar el servicio de tintorería o la compra de una camiseta nueva (es por ello que no tengo factura de la prenda, porque he querido conservarla tal y como está para este arbitraje y porque en ningún momento se ofrecieron a pagar la tintorería). Es por esta razón por la que pido la devolución de una parte de lo que pagué o por lo menos la cantidad que tuve que pagar en la otra peluquería. No entiendo muy bien cómo están dispuestos a “regalarme” otro tratamiento, pero tienen reticencias a devolver el dinero cuando saben que el resultado no ha sido el adecuado y ellos mismos reconocen que ha habido un error.

Con respecto a la propuesta que me hacen ellos de volver a su peluquería para repetir el proceso, no puedo aceptarla porque tuve que ir a otra peluquería y no necesito repetir el proceso. Ya tengo el corte de pelo que quería y con la calidad que quería. Además, no confío en volver a ponerme en sus manos y como les comuniqué a los responsables, no tengo confianza en sus servicios después de la mala experiencia que tuve.

Por último, quería defenderme de la acusación de que estoy vertiendo comentarios negativos en las redes sociales. Simplemente he puesto una reseña en [REDACTED] (que les vuelvo a aportar) hablando de mi experiencia en la peluquería, sin faltar al respeto, ni insultar, ni verter ningún comentario malo. Las reseñas de [REDACTED] están para exponer las experiencias de los usuarios y yo simplemente he comentado la mía, basada en pruebas.

Así mismo, quiero reiterar que mi reclamación no es una rabieta de niña pequeña porque no me ha gustado el corte de pelo, sino es una queja/reclamación porque considero que la relación calidad-precio de [REDACTED] no es la adecuada. Paqué 128,50€ y el resultado dejó mucho que desear. Por tanto y tal y como me piden, concreto mi pretensión económica en 84,55€ que es lo que me costó el servicio de la segunda peluquería a la que asistí para reparar el error de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Y una compensación económica por la camiseta perdida de 10€ basándome en el precio medio de las camisetas de la misma marca que la mía que hay actualmente a la venta ().”

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “esta empresa recibió la primera queja respecto a nuestros servicios via correo electrónico más de una semana después de prestarse el mismo y la reclamación se presentó con más de 20 días de diferencia. aquí reiteramos el periodo estival durante el cual el cabello se puede ver sometido a daños externos varios. Esta empresa, no obstante, siempre ha atendido inmediatamente a la reclamante, ofreciéndole matización del color gratuita y tratamiento adicional reparador al 50%. En nuestro escrito de alegaciones, aunque como se puede observar en la documentación aportada de contrario, la mancha en la camiseta es imperceptible y no se nos aporta factura de compra ni de tintorería, nos ofrecemos a solucionar el tema. No aporta factura. Creemos que hemos actuado de buena fe”

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, manifestando que “acudí a la peluquería el 21 de junio, me lavé la cabeza el día 25. 4 días después, vi que el resultado no era el adecuado, esperé un poco a ver si con el segundo lavado mejoraba. Al ver que no mejoraba, escribí la reseña en () la primera semana de julio. Cuando me contestaron pidiendo hablar, empezamos las conversaciones por mail el 8 de julio. Como vi que no había solución posible, decidí ir a otra peluquería el día 12 de julio porque tenía un viaje a finales de mes y no quería ir con las mechas oxidadas y el mal corte de pelo. En ningún momento durante la conversación se me ofreció la posibilidad de pagarme una tintorería. En ningún momento, repasen el intercambio de mails por favor. Nunca se me dijo que me pagarían la tintorería ni que aportara la factura ni nada por el estilo, es más, el asunto de la camiseta se obvió totalmente por parte de la peluquería y yo misma tuve que recordárselo sin seguir obteniendo respuesta. “Recuerden que he perdido también una camiseta” es mi frase, a la que no hay contestación. La peluquería no hace mención ni a las fotos ni a las fechas de las fotos que he adjuntado, ni se pronuncia sobre si el resultado corresponde al importe pagado o a un servicio de mala calidad; no sólo no reconoce el posible error, sino que además me ofrecen que vuelva a mitad de precio, es decir, pagando de nuevo, es decir, ganando ellos y yo perdiendo de nuevo. Creo, además, que el plazo para poner una queja o reclamación es de 3 meses y la peluquería está enconada en que fue demasiado tarde tratando de menoscabar mi argumento, pero obviando las fechas que se muestran en las fotos que adjunto (25 de junio). No me ha dado tiempo ni a que el sol ni a que el cloro ni a que la playa afectara a mi pelo, porque mi pelo ya estaba afectado a la semana siguiente de hacerme el tratamiento como bien se comprueba en las fotos que adjunto. Si es una peluquería de prestigio, de calidad, con precios elevados acorde a su calidad y buenos profesionales, porqué no han sido capaces de hacerme un tratamiento a la altura del precio pagado por muy mal que tuviera el corte y el pelo y escurren el bulto? Por esos precios, supongo que los clientes esperaran un servicio de calidad.”

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** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera los hechos reclamados y solicita “que se me devuelva al menos el 50% del precio que pagué por el servicio (esto es, $128,50/2 = 64,25\text{€}$), y/o al menos lo que ellos me “ofrecieron” en un primer momento que era un color gloss matiz (que según el tique serían 19€) más el importe del tratamiento reconstructor con colágeno (que era de 46€ en total), es decir, un total de 65€. Y además, pido que se me indemnice con la cantidad de 84,55€, que es lo que me costó el servicio de reparación en la peluquería () para arreglar el pelo dañado que me dejaron en ()”



Comunidad de Madrid

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus anteriores alegaciones, y propone como solución al conflicto el reembolso de la mitad del importe cobrado, 61,50 €.

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 pretensiones de la parte reclamante y buscando el equilibrio entre el trabajo ejecutado y el resultado obtenido, y teniendo en cuenta que la reclamada ofreció un tratamiento reparador, se acuerda que la empresa reclamada compense la falta de conformidad de la reclamante, abonándole la cantidad de **75 €** por todos los conceptos reclamados.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 27 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL