



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08886.7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone: Acudo mediante cita previa a las 17.15. Me atienden aconsejandome que mantenga las uñas de gel que llevo (ya mal) que ellas me hacen un relleno, empieza una chica con poca práctica a limar y me las deja gordas desiguales, unas más cortas que otras etc... se lo digo a la encargada con lo que le dice a la chica que siga, le doy otra oportunidad, así hasta que ya tras haber pasado dos horas sigue dejándolas de manera desastrosas y poco profesional, le digo a la encargada que por favor, me las quite que mira las uñas que me ha dejado y me da la razón. Mi sorpresa fue que esta encargada [REDACTED] me dice que tengo que pagar 25,50 € por haberme quitado las uñas que llevaba.

Pretensiones: Primero de todo que me devuelvan mi dinero, que yo no pedí que me quitaran las uñas, si no una reconstrucción como ellas me aconsejaron y que después de dos horas y sin obtener el resultado normal de unas uñas bien hechas, encima me cobren la friolera de 25.50 € como si hubieran hecho el trabajo correcto.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter la reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

Con fecha 23 de Junio de 2023, hemos recibido su reclamación referida a devolución de dinero por servicio de retiro de uñas esculpidas. Una vez analizada la cuestión, consideramos que, lamentándolo mucho, no podemos estar de acuerdo con usted porque en su caso, usted pide una cita para "Mantenimiento de uñas esculpidas" que no han sido realizadas en ninguno de los centros de nuestra marca.

Es protocolo de nuestra empresa, informar a los clientes que acuden por ese servicio que tanto el material, como las técnicas utilizadas en otros centros, pueden ser diferentes, tanto estructural como estéticamente y que en la mayoría de los casos se debe y se requiere el retiro completo del material antiguo para realizar un nuevo servicio.

En este caso se consideró que usted accedió voluntariamente al retiro de uñas esculpidas que le aconsejó nuestra técnica previa evaluación física del estado del material del esculpido con el que acude a la cita y se propuso realizar un nuevo servicio, denominado "Esculpido de uñas con esmaltado semipermanente", al cual accedió voluntariamente. Durante el servicio del nuevo esculpido y en el tiempo que permaneció en el establecimiento, usted notificó su inconformidad con el servicio y las técnicas utilizadas en el mismo, siéndole ofrecidas otras alternativas y opciones.



Comunidad de Madrid

Lamentablemente, no pudimos conseguir cubrir sus expectativas por lo que accedimos a la petición voluntaria que usted realizó para el “retiro del material del nuevo esculpido”.

Cabe destacar que se le realizaron 3 servicios.

- 1) Retiro de uñas esculpidas que trae de otro centro. Valor 25,90 Euros.
- 2) Esculpido de uñas con esmaltado semipermanente. Valor 39,90Euros
- 3) Retiro de uñas esculpidas por no obtener resultados esperados. Valor 25,90 Euros.

En este punto recalcar que, no se le cobraron los servicios 2 y 3 por un valor de 39,90 y 25,90 euros debido a que no cubrieron sus expectativas. Consideramos que se debe cobrar el servicio del retiro del material con el que acudió a nuestro centro y al cual accedió.

Esto es independiente al resultado de los otros dos servicios que no fueron cobrados por no obtener el resultado que usted esperaba.

Estos hechos le fueron explicados y usted accedió voluntariamente a realizar el pago de 25,90 euros, no sin antes utilizar un lenguaje inapropiado e intimidatorio hacia la encargada del centro, incomodando al personal que estaba trabajando y a las personas que estaban recibiendo un servicio en nuestro establecimiento.

Por todo esto, se le facilitó la hoja de quejas y reclamaciones.

Adjunto ticket recibo de la empresa y ticket del datafono del cliente.

A tal efecto, nuestra empresa acepta someterse a la Junta Arbitral Regional de Consumo, ubicada en la Calle Ramírez de Prado, 5 bis. 28045. Madrid, para resolver la controversia.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: afirmo que es totalmente mentira lo que en ello dicen, ya que fueron las empleadas las que me aconsejaron el relleno de uñas, no unas nuevas como ellos dicen, en ningún momento me retiraron las que llevaba para hacerme unas nuevas, me hicieron un relleno mal una y otra vez, y ya después de casi dos horas dije que me lo retiraran... en ningún momento insulte a nadie!, eso es totalmente mentira y claro que pagué lo que se me dijo no me voy a ir sin pagar, faltaria mas !!! aunque no esté de acuerdo con lo que me cobraron considero que existen otros métodos como este medio para reclamar antes de irme sin pagar. Solicito a la empresa que si tiene cámaras de seguridad muestre donde yo insulto y donde se me retiran las primeras uñas, es totalmente mentira!! se nota mucho que la persona que contesta a la reclamación no estuvo allí...

Solicito a la empresa que muestre mediante las cámaras de seguridad donde yo insulto y donde se me retiran las primeras uñas, y que por supuesto me devuelva mi dinero.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que pidió cita para “Mantenimiento de uñas esculpidas” a las 17:15h que no ha sido cuestionado por la parte reclamada, y que el pago se realizó a las 19:33 h según consta en el documento aportado por ambas partes, periodo de tiempo que se corresponde con el relato de los hechos de la parte reclamante, deduciéndose que hubo un deficiente asesoramiento y ejecución del trabajo por la parte reclamada, que no dio un resultado satisfactorio, siendo necesario finalmente la retirada de las uñas esculpidas para dejar las uñas en buen estado, que no se realizó inicialmente sino tras las intervenciones realizadas sin éxito para su reconstrucción. Asimismo, indicar que no consta acreditado mediante ningún soporte la información precontractual en relación con el protocolo de la empresa en los casos de “Mantenimiento de uñas esculpidas que no han sido realizadas en ninguno de los centros de nuestra marca”, ni consta la declaración expresa de la empleada que realizó el trabajo objeto de reclamación, que rebata los hechos relatados por la parte reclamante y exponga con detalle cómo se sucedieron. Por lo expuesto, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante los 25,90 €** abonados por la retirada de las uñas esculpidas.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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