



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14012.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, me dirijo a ustedes con el propósito de presentar una reclamación formal en contra del establecimiento [REDACTED] debido a problemas relacionados con los servicios de depilación láser. En la fecha mencionada, realicé un pago de 119,75€ por los servicios de depilación láser en los hombros y la nuca proporcionados por [REDACTED]. Adquirí un bono de 6 sesiones siguiendo la recomendación del personal de [REDACTED], quienes me informaron que este número de sesiones sería suficiente para obtener resultados satisfactorios en la zona tratada. También me aseguraron que, en el peor de los casos, podrían ser necesarias solo 1 o 2 sesiones adicionales como retoque después de completar el tratamiento. Antes de iniciar el tratamiento, [REDACTED] evaluó la zona en cuestión y confirmó que tenía muy poco vello, prácticamente ninguno y decidí continuar con el tratamiento. Lamentablemente, después de completar las 6 sesiones de tratamiento, no he experimentado ninguna mejoría en la reducción del vello en la zona tratada. En una de las sesiones, incluso se olvidaron de repasar la nuca, lo que me llevó a regresar y recibir una sesión adicional como compensación. Mi frustración se agravó cuando me puse en contacto con [REDACTED] para discutir la falta de resultados y expresar mi insatisfacción. En lugar de abordar mis preocupaciones, me informaron que la zona requería al menos el doble de sesiones de las que originalmente tenía contratadas. A pesar de explicar que no había obtenido ningún resultado significativo y que la evaluación inicial indicaba que no necesitaría más de 6 sesiones, no recibí una respuesta adecuada ni se propuso una solución satisfactoria. Por lo tanto, me gustaría presentar esta reclamación y solicitar su intervención para resolver este asunto de manera justa y adecuada. Espero que puedan ayudarme a alcanzar una resolución. Quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que pueda ser necesaria y para cooperar en cualquier investigación que lleven a cabo. Atentamente, [REDACTED]. Solicito la devolución del importe pagado a [REDACTED] 119,75€ ya que no he obtenido resultado ninguno. Cuantía reclamada 119,75 €.

La parte reclamada alega que la depilación láser no es una ciencia exacta y no sabemos, ni podemos garantizar de ninguna manera la eliminación del vello al 100%. En [REDACTED] utilizamos la mejor tecnología que la industria nos brinda y dotamos a nuestras trabajadoras de la mejor formación para tratar de conseguir los mejores resultados a cada uno de nuestros clientes. Según nuestros datos internos (los cuales no compartimos con el público), conseguimos reducir

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

en un 85% el vello de la zona de los hombros del sexo masculino, al cabo de unas 8-9 sesiones. Este estudio, está basado en la apreciación de nuestras trabajadoras tras tratar a más de 100.000 clientes a lo largo de 13 años, teniendo variaciones según el tono de piel, el color del vello, su grosor y la colaboración del cliente a cumplir con los tiempos estipulados entre sesiones. Ismael ha consumido 5 sesiones de un bono de 6. Le ofrecemos la devolución de la sesión no consumida correspondiente a 17,71€.

La parte reclamante manifiesta que quiere continuar con mi reclamación anterior sobre los servicios de depilación láser adquiridos en su establecimiento. Agradezco la respuesta proporcionada, sin embargo, no resuelve el problema expuesto. Al momento de adquirir el bono de 6 sesiones, me aseguraron que sería suficiente para obtener resultados notables. A pesar de ello, tras haber completado las 6 sesiones (a excepción de una sesión de repaso omitida en la nuca), no he experimentado ninguna mejoría en la zona tratada. Sus datos internos sugieren una reducción del 85% del vello en los hombros del sexo masculino después de 8-9 sesiones. Sin embargo, durante la consulta previa, se me aseguró que notaría resultados a partir de la sexta sesión, lo cual no ha sucedido. No se ha cumplido con lo prometido y los resultados no han sido satisfactorios ni cercanos a las expectativas planteadas. Solicita Solicito la devolución íntegra del importe abonado por el servicio de depilación láser, el cual asciende a 106,25€ IVA incluido.

La parte reclamada manifiesta que según nuestra base de datos la interacción que hemos tenido con [REDACTED] de acuerdo con su tratamiento de depilación láser en hombros y nuca ha sido la siguiente: - 1ª sesión: 30/03/2022, Coge cita, pero no acude y no avisa: 14/06/2022 - 2ª sesión: 05/07/2022 - 3ª sesión: 28/11/2022 - Coge cita, pero no acude y no avisa: 11/02/2023 - Coge cita, pero no acude y no avisa: 25/02/2023 - 4ª sesión: 04/03/2023 - 5ª sesión: 19/05/2023. [REDACTED] no ha realizado las 6 sesiones que dice haber disfrutado, ha recibido 5 sesiones. - Desconocemos los resultados porque no hemos podido evaluar a [REDACTED] y porque no tenemos documentación gráfica que demuestre si ha habido o no una disminución de la cantidad de vello en la zona de Hombros y nuca que el contrató. Con 5 sesiones realizadas se debería de haber tenido alguna reducción del vello, no confiamos en que [REDACTED] no haya tenido ningún tipo de reducción como él expone. No se han respetado los tiempos entre las sesiones, haciendo que los resultados sean inferiores a los que solemos tener. El tiempo recomendado entre sesiones es entre 2 y 2,5 meses, entre 60 y 75 días. o Entre su 1ª y 2ª sesión transcurren 97 días. o Entre su 2ª y 3ª sesión transcurren 146 días. o Entre su 3ª y 4ª sesión transcurren 96 días. o Entre su 4ª y 5ª sesión transcurren 76 días. El único tiempo que se ha respetado de manera correcta entre sesiones ha sido entre la 4ª y 5ª sesión. La cita de [REDACTED] nos supone tener una cabina, una técnica láser y un equipo a su disposición por una duración aproximada 30 minutos. Teniendo un coste para nosotros de cita asistida de 8,32€ que incluyen gastos de personal, de equipo láser y de consumibles de cabina (guantes, Aloe vera, mascarilla, papel de camilla...). Los costes por cita no asistida sin aviso son de 5,18€ teniendo en cuenta el coste de personal no efectivo. De tal manera, que el coste para dermasana del tratamiento de Ismael es de 57,14€ (5 sesiones realizadas 41,60€ y 3 sesiones no asistidas sin aviso 15,54€). El número de sesiones necesarias para una reducción del vello del 85-90% no se puede nunca determinar con exactitud. Recibimos presiones constantes por parte de los clientes por saber el número exacto de sesiones necesarias, la respuesta por parte mi personal es siempre la misma, el promedio que estimados ronda las 8-9 sesiones, pero dependerá de cada caso en particular. Vemos que el número mínimo de sesiones está en 6, por esta razón nuestros bonos son de 6 sesiones, lo habitual, es que una vez cumplido el bono, los clientes continúen con sesiones sueltas. La depilación láser es un tratamiento que se lleva realizando en España desde los años 90, son innumerables la cantidad de centros especializados y la tremenda expansión que ha tenido a lo largo del territorio español. [REDACTED] lleva desde el año 2010 realizando tratamientos de depilación láser en exclusiva (sólo nos dedicamos a realizar tratamientos de depilación láser). Hemos tratado a más de 100.000 clientes en Madrid desde entonces. Siendo la reclamación de [REDACTED] la primera que recibimos. De manera interna hemos repasado el tratamiento de Ismael, y después de evaluar la potencia parametrada en nuestros equipos en cada una de las sesiones, vemos que los parámetros son



Comunidad de Madrid

altos, no comprendemos que [REDACTED] no haya visto reducción alguna. Lamentamos el malestar de [REDACTED] con los resultados obtenidos, los cuales son subjetivos. Pero no nos parece justo la reclamación por su parte de la totalidad del tratamiento. Se ha puesto a disposición de [REDACTED] personal cualificado, instalaciones y la mejor de la tecnología. [REDACTED] no ha finalizado el tratamiento y tampoco ha seguido las pautas indicadas. Le animaríamos a que continuase con su tratamiento, pero lo consideramos imposible llegados a este punto. Quedamos a expensas del proceso de Arbitraje de llegar a una resolución. No consideramos devolver ninguna cantidad más allá de la sesión no consumida por [REDACTED], que ascendería a 17,81€. No nos parece justo devolver cantidad más allá del trabajo no realizado porque no consideramos que nuestro trabajo se haya realizado de manera incorrecta.

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.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta que no se observa ningún tipo de mejora en el servicio contratado, habiéndose prestado pero sin ningún resultado visible esperado, que la empresa reclamada no niega, siendo un tratamiento de resultado que no ha funcionado y que en el consentimiento no informa de que puede no resultar en absoluto, aunque advierte de algunas consecuencias, se acuerda que **la empresa reclamada pague al reclamante** el 50% del importe pagado, 51,02 euros, además del importe de la sesión no consumida, 17,81 euros, **total 68,73 euros**

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]