



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08665.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de enero de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Realiza un contrato con la empresa [REDACTED] (nombre comercial de [REDACTED]) el día 25/04/2019 para el tratamiento de depilación depilación láser completo cuerpo completo e importe de 2.160 euros. Le explicaron verbalmente que le darían tantas sesiones como fueran necesarias hasta eliminar el vello.

El centro donde realizaba el tratamiento, dentro del centro comercial Sambil, cerró sin avisar. Le remiten a otro establecimiento en otro centro comercial. El tratamiento realizado no ha funcionado y la empresa no ha cumplido con su compromiso de eliminar el 90% del vello corporal, por lo que solicita la devolución al menos del 60% del importe del tratamiento, así como compensación por los daños y demás problemas ocasionados. Adjunta fotografías de las quemaduras del láser y el resultado actual del tratamiento.

La empresa reclamada mediante escrito de agosto de 2024, que se traslada a la otra parte, comunica su aceptación para someter este conflicto a arbitraje de consumo y se opone a lo solicitado por el reclamante, realizando las siguientes alegaciones:

No procede la solicitud de devolución puesto que su tratamiento se ha realizado en la totalidad incluso realizando mas sesiones de las contratadas, que fue el acuerdo al que se llegó con usted en la empresa [REDACTED] situada en el centro comercial Sambil. El punto que hace alusión al contrato de no eliminación del 90 % de vello, indica que si esto no sucede, se le dará una sesión de repaso anual de forma gratuita, esto se seguirá cumpliendo en la empresa de la marca comercial [REDACTED], situada en Centro Comercial Plaza Nueva.



Comunidad de Madrid

Añadir, que la empresa [REDACTED] cerró por motivos económicos y la empresa [REDACTED] situada en C.C Plaza Nueva se ha hecho cargo de las sesiones pendientes sin compensación económica por parte de [REDACTED]. La solución ofertada es mantener únicamente la sesión de repaso anual que marca el contrato.

El reclamante, en fecha 26 de septiembre de 2024, presenta un escrito indicando lo siguiente: Rechazo la propuesta que me ha ofrecido la empresa, ya que no tiene ningún sentido la respuesta dada, ignorando muchos puntos de la reclamación interpuesta. Por ello, deseo que se continúe con el trámite de la denuncia / reclamación interpuesta contra la empresa [REDACTED]. Solicita lo mismo que en un principio pedía en la reclamación original. (Por falta de acuerdo y la mala atención recibida por parte del personal de tienda, además de todo lo expuesto en las reclamaciones y pruebas adjuntas, como quemaduras producidas por su láser y por sus supuestos "profesionales").

SOLICITO la devolución íntegra del coste del tratamiento 2.160€ y una INDEMNIZACIÓN por los más de 4 años de tratamiento ineficaz, desplazamientos ocasionados, y daños y molestias ocasionadas como por ejemplo, quemaduras de láser, de las cuales se adjuntaron pruebas y puedo volver a adjuntarlas sin problemas, así como todas las pruebas que sean necesarias. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL 2160€ + indemnización EUROS 2160

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

En fecha 5 de diciembre de 2024, se presenta el siguiente escrito por quién dice actuar en nombre de la reclamada, en la que se expone: *ÚNICA.- En ningún momento esta parte aceptó someterse a Arbitraje alguno tal y como se aprecia en la respuesta a la reclamación que se dio en el momento oportuno ante la OMIC del Excmo. Ayuntamiento de Fuenlabrada, no obstante reiteramos el contenido de nuestra respuesta:*

1. *Lamentamos si la comunicación no llegó, puede ser debido a que su mail esté erróneo en la base de datos, pues se hizo un comunicado a todos los clientes de este centro con el cierre.*

2. *No procede la solicitud de devolución puesto que su tratamiento se ha realizado en la totalidad incluso realizando mas sesiones de las contratadas, que fue el acuerdo al que se llegó con usted en la empresa [REDACTED] situada en el centro comercial Sambil, el punto que hace alusión al contrato de no eliminación del 90 % de vello indica que si esto no sucede se le dará una sesión de repaso anual de forma gratuita, esto se seguirá cumpliendo en la empresa de la marca comercial [REDACTED] situada en Centro Comercial Plaza Nueva..Añadir que la empresa [REDACTED] cerró por motivos económicos y la epresa [REDACTED] situada en C.C Plaza Nueva se ha hecho cargo de las sesiones pendientes sin compensación económica por parte de [REDACTED]. La solución ofertada es mantener únicamente la sesión de repaso anual que marca el contrato.*

No se presentan nuevas alegaciones por parte del reclamante, para este acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consa incorporada al expediente.



Comunidad de Madrid

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 en primer lugar, examina su propia competencia y verifica la existencia de convenio arbitral válido entre reclamante y reclamada, al haber aceptado ésta, en fecha 22 de agosto de 2024, someter la resolución del conflicto a arbitraje de consumo, ante la Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid.

El Colegio Arbitral acuerda por un lado **DESESTIMAR la pretensión** del solicitante frente a la empresa reclamada, en cuanto a su solicitud relativa a: - reintegro del importel abonado en su día, por el tratamiento, que no ha sido efectivo, en base a las siguientes consideraciones

El reclamante manifiesta que el tratamiento de depilación láser contratado, no ha funcionado y que la empresa adquirió un compromiso de eliminación del 90% del vello.

Aporta unas fotografías que no prueban ni la fecha de realización, ni la identidad de la persona a la que pertenecen, y aunque pudiéramos a efecto de hipótesis, considerar que son el usuario del servicio, no queda acreditado, en ningún caso, QUÉ porcentaje de vello restaría por eliminar.

Examinado el contenido del contrato de servicio firmado por ambas partes, el día 25 de abril de 2019, se observa que la empresa ofrece al cliente para ese caso- a partir del mes número 36- la posibilidad de realizar un repaso anual de forma gratuita.

Sin perjuicio de que esta opción la siga ofreciendo una segunda empresa, que manifiesta haberse hecho cargo, de los clientes de la empresa reclamada, cuándo ésta cerró.

El servicio está totalmente abonado por parte del solicitante.

Respecto de la petición formulada relativa a: solicitud de indemnización por los daños y molestias ocasionados y quemaduras ocasionadas, NO SE ENTRA A CONOCER DEL FONDO de la misma, al tratarse de una materia, queda fuera de arbitraje de consumo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que dispone *...no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobrelesión...incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos...*

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 22 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]