



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10317.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, 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 solicitud de arbitraje de 26/07/2024 que se puede resumir en que la reclamante contrató un tratamiento estético para manchas a la mercantil reclamada el 05.03.2024 que consistía en la aplicación de una mascarilla en la clínica que debía retirarse a las seis horas y posteriormente el tratamiento continuaría en casa 72 horas después, durante 4 meses con el uso de tres cremas que proporciona la clínica. El 24.04.2024 el dispensador de la crema empieza a fallar, por lo que no podía seguir el tratamiento, sin que le den solución alguna a pesar de que intentó solucionarlo con la clínica, viéndose obligada a suspender el tratamiento el 18.05.2024: *"ya no reclamaba el bote, dado que el tratamiento había sido interrumpido y el suministro del bote ya no era una solución viable. Además, no podía reiniciar el tratamiento en verano por el riesgo de que aparecieran más manchas, como me explicaron al inicio del tratamiento"*. Le informaron que el producto había sufrido una rotura de stock y no se lo habían podido proporcionar antes. El 31.05.2024 le llaman para que pasara a recoger la crema, a pesar de que les había indicado que se había visto obligada a suspender el tratamiento. Se le informa que el tratamiento está realizado y no se devolvía el dinero. Le hicieron una revisión el 04.06.2024, donde se le dio información contradictoria sobre la duración de las cremas del tratamiento realizado, Dermamelan, que no requería la compra de más cremas. Le ofrecen la solución de realizar nuevamente en octubre el tratamiento y proporcionarle el bote recibido, indicándole que no sería suficiente con ese bote y que debería comprar más. Les llevó el home pack adquirido inicialmente, pudiendo comprobar que aún conservaban producto. Solicitud: *"Solicito el reembolso total del tratamiento, ya que no se ha podido realizar correctamente, aun habiendo avisado con tiempo del problema que se estaba produciendo y aportando desde el 26 de abril el video del problema del bote. Nota: me siento estafada por la información que me dan una vez iniciado el tratamiento, totalmente distinta a la inicial por la cual me decidí"*.

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Tratamiento propuesto/explicaciones del doctor: donde constan "Cosmelan" tto. Homepack (2), con una indicación de 6; "Dermamelan" tto. Homepack (1) con una indicación de 4.
- Presupuesto nº 730 emitido por [REDACTED], de fecha 05.03.2024, por importe de 1.543,00€, con los conceptos:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Cosmelan pack (1) por 530€
- Cospa-Cosmelan home pack (1) por importe de 283€
- Dermamelan pack (1) por importe de 730€.
- Factura nº 338 emitida por [REDACTED], de fecha 05.03.2024, por importe de 730€, concepto "Dermamelan pack".
- Escrito de la reclamada que indica "cremas que manda el doctor por si se terminasen la solar o la cicatrizante": Bruma agua termal, FPS 50+ amplio espectro, Heliocare cápsulas, Cicalfate/cicapost.

La empresa reclamada presenta escrito de 05/09/2024 en el que manifiesta que:

"La paciente (...) se realiza el tratamiento de Dermamelan. El Doctor aplica el Dermamelan en consulta e indica las pautas del tratamiento domiciliario y coger cita de revisión. La paciente al salir del tratamiento no coge cita de revisión. La paciente nos escribe vía WhatsApp el día 29/04/2024 indicándonos que el bote de Dermamelan 2 (crema de tratamiento de uso domiciliario que se entrega con el Kit domiciliario) está defectuoso porque la crema sale a tramos no sale de continuo a veces mucho y otras poco, hablamos con Mesoestetic y nos envían una crema de reposición, pero por rotura de stock del laboratorio hasta el viernes 31/05/2024 no nos envía la crema de sustitución. Nos comunicamos con la paciente para indicarle que puede acudir a la clínica a la por la crema de sustitución y la paciente nos indica que ella reclama la devolución del tratamiento abonado al completo ya que por nuestra culpa ha tenido que parar el tratamiento el cual indica ya no va a tener resultado. Se la cita a la paciente en clínica presencialmente para que el Dr. pueda evaluarla el 04/06/2024. La paciente indica que estuvo usando el Dermamelan 2, 18 días después de notificarnos que el bote de Dermamelan 2 estaba estropeado y no salía. Se le indica a la paciente que no es que el bote este defectuoso, sino que se ha terminado ya que normalmente con un uso adecuado y según la pauta establecida por el Médico especialista esta crema debería durar entre mes máximo mes y medio. Se le explica a la paciente como es el uso correcto del tratamiento ya que en este caso no es que el bote estuviera defectuoso, sino que ya no tenía producto. Se le da la opción a la paciente de entregarle el Dermamelan 2 el bote de crema entero nuevo y en el mes de octubre replicarla sin coste la mascarilla despigmentante y continuar con el Dermamelan 2. En todo momento se le da opciones a la paciente para que pueda volver a realizarse el tratamiento y obtener un óptimo resultado del tratamiento realizado. La paciente indica que no, que ella quiere la devolución e indica que le dijimos que con el primer pack de Dermamelan tenía para todo el tratamiento de los 4 meses sin tener que contratar más producto. En este caso se le indica que el abono del tratamiento no se puede efectuar ya que el tratamiento ella se lo ha realizado."

La reclamante presenta escritos de 21/11/2024 y 02/12/2024 en el que informa que no está conforme con la contestación de la clínica y que quiere seguir adelante con el arbitraje.

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 reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escritos de 21/01/2025 y 20/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



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 y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que no consta acreditado en el expediente que el bote estuviera roto o impidiese una correcta dosificación del producto. Todo ello sin perjuicio del ofrecimiento de la mercantil reclamada en el seno de este expediente arbitral de la repetición de parte del tratamiento, quedando a la voluntad de la reclamante su aceptación o no.

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.

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

Madrid, 13 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]