

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 00574/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 11 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION DE EMPRESARIOS DE COMERCIO MINORISTA AUTONOMOS Y DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 2 de diciembre de 2014 acudió a ponerse mechas color claro, siendo el resultado que el pelo ha quedado quemado, el aspecto es estropajoso, como cardado, tieso, quebradizo, los mechones no se mezclan con el resto del pelo ha perdido el rizo y está tieso. Acudió al día siguiente para que le dieran una solución que se la deniegan de muy malos modos. No reconocen el daño, por lo que tiene que acudir a otro establecimiento a intentar solucionar un daño que le han producido. El primer extremo que reclama son los efectos dañinos que ocasionaron en la “salud de su cabello”; el segundo, el “daño estético” ocasionado y la negativa a intentar subsanarlos, teniendo en cuenta que trabaja de cara al público, por lo que tiene que cuidar especialmente su imagen, no habla de que lo que le realizaron en su cabello no fuera de su satisfacción, habla de que entró como una persona normal y salió como un adefesio, tratándose de un daño estético de difícil solución. La razón que le llevó a acudir a ellos fue que eran especialistas en color y estilistas. El tercer extremo fue el trato humillante y vejatorio recibido. Los guardias civiles que se personaron dijeron que la señora de la peluquería tenía derecho a fotografiarle y que no podía oponerse, la instaron a hacerlo y eso le hace sentirse muy mal, vulnerable y con miedo pues no sabe qué puede hacer con ellas esa señora y reclama que le devuelvan las fotos que le hizo. Se negó a atenderle y el día 3 tuvo que desplazarse hasta otra peluquería, no pudo acudir a su trabajo. Por ello, solicita que le devuelvan el importe completo que abonó, 85,50 €, que le sufraguen el gasto de las facturas ocasionadas a consecuencia del servicio defectuoso y del daño en el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

cabello, que suman 86,70 €, que recapacite sobre la responsabilidad que tienen al usar productos químicos, así como sobre el trato recibido, más 50 €, que supuso para ella la pérdida de un día de vacaciones. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la reclamante se presentó en su peluquería en el mes de diciembre requiriendo los servicios de “tinte y mechas rubias”, y una vez acabados se despidió amable y satisfecha por el resultado de los mismos, sin hacer comentario negativo alguno tanto por la realización como por el trato recibido. El día posterior se presentó en el establecimiento indicando de malos modos y amenazante la reclamación por daños y perjuicios por la mala realización de los trabajos. Debido a la violencia de los hechos se vio obligada a llamar a la Guardia Civil, personándose para calmar los ánimos. Todos los productos que la firma XXX. utiliza son referencias de primeras marcas a nivel mundial con la garantía y certificación de las mismas así como la formación acreditada de personal para su correcta utilización y manipulación. Es pretensión de esta parte que la reclamante justifique y aporte mediante informe técnico de especialista capilar cuantos hechos imputa por mala actuación de sus servicios. De las actuaciones y proceder de la reclamante tiene la sospecha que es habitual o al menos no resulta extraño la actitud y comportamiento para con cualquier servicio requerido, no estando de acuerdo con cuantas reclamaciones solicita. La reclamante, en escrito de fecha 27 de marzo de 2015, comunica su deseo de continuar con la tramitación del procedimiento de arbitraje de consumo, con el ruego de que se tengan en consideraciones sus alegaciones y pruebas presentadas, que reitera.

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 comparece presenta escrito de fecha 27 de abril de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de todos los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, hace saber su imposibilidad de asistir a la audiencia por motivos laborales, quedando disponible en el número telefónico que indica para cualquier aclaración que se precise.

La parte reclamada comparece a la audiencia y, en síntesis, alega que la reclamante pidió el 2 de diciembre de 2014 mechas claras y un servicio de tinte, al terminar, se fue encantada, pero apareció al día siguiente, manifestado que sólo quería que se le devolviera el dinero. Al ponerse excesivamente agresiva, tuvieron que llamar a la Guardia Civil, personándose dos agentes que trataron de tranquilizarla, pero que no emitieron ningún informe, dado que el hecho no se denunció, si bien le facilitaron una tarjeta, que se exhibe al Colegio Arbitral, para el caso de que fuera necesario solicitar información sobre lo ocurrido. Quisieron hacer una foto del estado en que quedó el cabello, pero la reclamante no lo permitió, hasta que los agentes le dijeron que no se podía negar a ello, por lo que se realizó dicha foto, que se acompaña para su unión al expediente. Si su cabello se encontraba mal, no hubieran tenido inconveniente alguno en arreglárselo,



pero el

problema fue que la reclamante sólo quería dinero. Reitera que la reclamante se comportó de un modo muy violento. Técnicamente hablando, para realizar este tipo de servicio, se necesita una decoloración con treinta volúmenes. Es un producto químico, de una reconocida y prestigiosa marca, como Es XXX. El procedimiento que se sigue es el de tejer el pelo, aplicarle papel de plata, esperar treinta minutos, sube y se aclara. Se aplica una mascarilla, indicando que el cabello debe de nutrirse. Después de aplicar el tratamiento químico, es obligatorio nutrir el cabello. Insiste en afirmar que se le hizo a la reclamante el trabajo que pidió. La foto que se acompaña, está tomada al día siguiente de realizar el servicio, precisamente cuando acudió a la peluquería a reclamar. El tratamiento posterior al servicio lo tiene que hacer en su casa y con la aplicación dada no se puede producir lesión capilar alguna.

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 reclamante**, por lo que, dado que entre las pruebas aportadas por las partes, consta el informe emitido por la farmacéutica D<sup>a</sup>XXX, en el que se pone de manifiesto que *“tras realizar a D<sup>a</sup> XXX, análisis de cabello con la cámara XXX que incorpora el desmoanalizador XXy comprobar que la fibra capilar se encuentra seca y bastante dañada, se recomienda el uso del producto XXXmascarilla, con queratina vegetal, complejo de ácido hialurónico, ceraitas y extracto de granada, con acción ultra reparadora para cabello estropeado y quebrado”*, y consecuentemente, del mismo se desprende que efectivamente **y a consecuencia del servicio recibido por la reclamante, su cabello quedó estropeado y quebrado, procede la reclamada le devuelva el importe** correspondiente al coste de dicho servicio, que se cuantifica en 85,50 €, así como el de los productos que necesitó para su reparación, acreditados con la factura expedida por la misma farmacéutica que emitió el informe referido, que asciende a la cantidad de 30,00 €, lo que totaliza la cantidad de 115,50 € (impuestos indirectos incluidos), sin que se estimen el resto de pretensiones, no sólo por considerar que no se encuentran acreditados el resto de los importes cuya devolución igualmente se insta, sino que además, tampoco se justifica la necesidad de aplicar los conceptos de amparan.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX