



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 211/2024

En Palma, a día 29 de mayo de 2024, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. Cristina Fanelli Fiol, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX, que comparece acompañada del Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con entrada en registro de día 5 de marzo de 2024, la reclamante manifiesta, en síntesis, que la reclamada incumplió lo acordado en relación con los servicios de maquillaje y peluquería contratados para su boda.

Su ayudante no estaba cualificado y no disponía de los productos y utensilios adecuados para el peinado y maquillaje de la suegra de la reclamante. La reclamada tuvo que desplazarse a su hotel para atenderla, sin mucho éxito.

Todo lo anterior ocasionó un notable retraso.

La reclamada no aplicó las técnicas acordadas ni utilizó productos de calidad e intransferibles.

La madre de la reclamante sufrió una herida en la oreja mientras se le pasaba la plancha.

Aporta la siguiente documentación adjunta: escrito con exposición de los hechos y reclamación; contrato de servicios; fotos del traje del novio manchado por maquillaje, y del maquillaje y peinado de la novia; capturas de conversaciones de WhatsApp; facturas y justificantes de pago de los servicios afectados debido al retraso e incumplimiento; y capturas de reseñas sobre la reclamada en Google.



PRETENSIONES

1. Resolución del contrato y devolución de la señal abonada de 391,30€.
2. Un importe de 6.000,00€ por todos los daños y perjuicios, inconvenientes, tensión, malestar, mancha de maquillaje en el traje del novio, quemadura con la plancha en la oreja a la madre de la novia, momentos e imágenes irremplazables e irremediabilmente perdidos, más la tristeza que el incumplimiento de la reclamada les generó.

ALEGACIONES

En fecha 18 de abril de 2024 tuvo entrada en registro un escrito de alegaciones formulado por la Sra. XXXXX, acompañado de documentación adjunta, en el que concluye, en síntesis, lo siguiente:

Que el contrato se encuadra en los artículos 1583 a 1587 del Código Civil, relativos al arrendamiento de servicios, y que cumplió con el servicio contratado, de acuerdo con la "lex artis" y con la profesionalidad exigible a un maquillador.

Que los retrasos aducidos no tienen fundamento, puesto que solicitó iniciar los trabajos a las 11.00 horas, mientras que la reclamante le obligó a comenzar a las 13.00 horas.

Que las quejas referentes a las otras personas que debían ser maquilladas carecen de fundamento, que los peinados y maquillajes debían adaptarse a cada persona, y que no tuvo conocimiento de las características de cada cliente hasta el día de la boda.

Que las pretensiones económicas de indemnización, que incluyen gastos como el DJ, el banquete y el fotógrafo, no se ajustan a la realidad, y que no existe una relación causal entre el supuesto mal desempeño y dichos gastos.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

En el transcurso de la audiencia, el Colegio Arbitral trató de mediar entre las partes al objeto de propiciar un acercamiento y de que alcanzaran un acuerdo.

En este marco, la Sra. XXXXX accedió a renunciar al importe que la reclamante tiene pendiente de pago por la prestación del servicio de peluquería y maquillaje, con el fin de dar por zanjada la controversia, desistiendo asimismo de una posible acción de reclamación en concepto de daños y perjuicios.

La parte reclamante rehusó dicho acuerdo y solicitó que fuera el Colegio Arbitral quien se pronunciara acerca de sus pretensiones.



De acuerdo con el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, éste se configura como “el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”.

Si bien las partes mantienen posturas contradictorias acerca del cumplimiento del contrato -la reclamante entiende que no se cumplió lo acordado y la reclamada defiende que los servicios prestados se ajustaron a lo contratado-, a tenor de las alegaciones que constan en el expediente y del resultado de la audiencia, el Colegio debe recalcar que su pronunciamiento no puede sostenerse en apreciaciones subjetivas, sino en base a hechos constatables y a las pruebas aportadas.

Al hilo de lo anterior, también debe hacerse una referencia a la quemadura que sufrió la madre de la reclamante durante la sesión de peinado, resultando que, de las declaraciones de las partes y con la documentación que consta en el expediente, no es posible precisar si se trató de un incidente que generó una inflamación superficial fugaz, o si la acción originó algún tipo de lesión de mayor calado.

En cualquier caso, el Colegio Arbitral considera que no es posible emitir un pronunciamiento acerca de este aspecto concreto, considerando que el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008 dispone que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre lesiones, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de las mismas.

Respecto de la indemnización de 6.000,00€ solicitada, si bien puede resultar admisible cierto grado de discrecionalidad en la cuantificación de los daños morales, es necesario que la parte que la solicita justifique y motive de manera suficiente por qué los daños alegados deben ser valorados en dicho importe y no en cualquier otro.

En esta tesitura, el Colegio entiende que la reclamante sostiene principalmente su cuantificación en el párrafo de sus alegaciones que seguidamente se adjunta: XXX

En cuanto a las causas del retraso denunciado, considera el Colegio que si la Sra. XXXXX programó iniciar las sesiones de peluquería y maquillaje a las 11.00 horas y la Sra. XXXXX consideró necesario fijar las 13.00 horas como horario de inicio, cabe inferir que la reclamante era consciente de que estaba demorando el horario propuesto en dos horas y que comprendía el riesgo de que cualquier contingencia podría afectar a la sucesión de eventos que tenía programados.



Sin perjuicio de lo anterior, también juzga el Colegio que, toda vez que la Sra. XXXXX accedió finalmente al cambio horario propuesto, con su consentimiento dio a entender que resultaba viable ejecutar el servicio a partir de la hora deseada por la reclamante.

Con motivo del retraso sufrido, la Sra. XXXXX solicita una compensación expresamente cuantificada en 1.000,00€ en relación con la hora no disfrutada del tiempo de baile.

Al respecto, aporta un presupuesto de 1.100,00€ (sin IVA) emitido por Shocking Experiences, Música y Eventos, SL (Tià Dj's); una factura de 181,50€ emitida por dicha sociedad; y un recibo de 950,00€.

En vista de que el importe solicitado se aproxima al coste del total del servicio, cabe señalar que la documentación presentada no especifica la hora en la que debería haber empezado la prestación, si bien del presupuesto se desprende que el servicio de discoteca fue contratado por un total de tres horas. Asimismo, el presupuesto también incluye otros conceptos ajenos al baile, como la sonorización de la ceremonia, del cocktail y del banquete.

En relación con la mancha en la chaqueta del novio, visualizando las fotografías aportadas, el Colegio Arbitral apenas puede apreciar cuál es la magnitud real de la misma y no puede determinar su posible causa.

Al no haberse efectuado la limpieza de la prenda, no consta ninguna factura que refleje el coste de este servicio.

Presenta la parte reclamante una factura emitida por Ramiros Fashion, SL, que no desglosa específicamente el coste de la chaqueta, sino que incluye la práctica totalidad de la vestimenta del novio, por cuanto refleja un par de zapatos, un chaleco, un traje completo y una camisa, por un importe total de 2.137,00€.

Respecto de los trabajos que los fotógrafos no pudieron realizar, la reclamante presenta un presupuesto de 1.395,00€ en relación con el reportaje fotográfico, y un presupuesto de 895,00€ en relación con el reportaje de vídeo. Acredita el pago de 1.150,00€, señalando que el resto queda pendiente de liquidar tras la entrega del álbum.

El presupuesto del reportaje fotográfico, no refleja cuáles eran los trabajos concretos a realizar, sino que el importe se vincula a un número determinado de imágenes. De la documentación aportada tampoco es posible discernir si la parte reclamante acordó con los fotógrafos unas escenas concretas o específicas de la jornada.

De conformidad con todo lo expuesto, el Colegio Arbitral concluye que, con independencia de si el resultado final del servicio prestado fue o no del gusto de la reclamante, no ha quedado suficientemente probado el incumplimiento contractual en los términos alegados.



En este sentido, tampoco es posible asociar los gastos aducidos con una posible falta de conformidad en la prestación del servicio de peluquería y maquillaje, ni se ha acreditado un nivel de daños ni de mala praxis que justifiquen el importe de indemnización solicitado, que se aprecia desproporcionado.

De acuerdo con lo anterior, deben DESESTIMARSE las pretensiones.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós