



SERVICIOS DE ESTÉTICA Y OTROS CUIDADOS CORPORALES

Consejos y recomendaciones

Servicios de estética y otros cuidados corporales

Desde hace unos años, el culto a la belleza y el bienestar corporal tanto de mujeres como de hombres, ha supuesto que cada vez más se demanden los servicios de centros de estética y cuidados corporales, habiendo adquirido especial relevancia la contratación de servicios de depilación láser.

Cada vez proliferan más este tipo de centros que, en muchos casos, cuentan con implantación en gran parte del territorio nacional. Sin embargo, en los últimos dos años hemos asistido al cierre de varias cadenas de establecimientos de depilación láser que han dejado a miles de personas afectadas con los tratamientos sin finalizar.

Por ello, resulta fundamental que la ciudadanía tenga una información suficiente sobre sus derechos como consumidores y usuarios, tanto a la hora de contratar sus servicios como ante un posible cierre del establecimiento, y sobre cómo pueden protegerse frente a situaciones que vulneren sus derechos.

No obstante, resulta indispensable que la ciudadanía no confunda los centros de estética y servicios corporales con los servicios sanitarios.



Normativa

- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**
- **Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.**
- **Decreto 124/2014, de 22 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Derechos de los Consumidores en los Servicios de Estética y otros Cuidados Corporales.**

Este Reglamento desarrolla la Ley 16/2006, regulando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en los servicios de prestación profesional de prácticas estéticas corporales.

Vincula a las personas físicas y jurídicas que prestan servicios de estética en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, independientemente de cual sea su domicilio personal o social.



¿Qué se consideran servicios de estética?

Tienen la consideración de servicios de estética todas aquellas técnicas utilizadas para el embellecimiento y/o bienestar del cuerpo humano, o diversas partes de este, que no tengan carácter sanitario.

¿Qué se consideran servicios sanitarios?

Son servicios sanitarios, y por tanto no se les aplica el Decreto 124/2014, el conjunto de medios técnicos e instalaciones donde los profesionales sanitarios capacitados por su titulación oficial o habilitación profesional realizan actividades sanitarias, tales como la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación y que van dirigidos a fomentar, restaurar o mejorar la salud de las personas y que realizan los profesionales sanitarios.

Tampoco se les aplica el Real Decreto 124/2014 a:

- Servicios de peluquería (lavar, peinar, cortar o teñir el pelo) y prácticas relativas al cabello utilizando exclusivamente productos cosméticos.
- Servicios que consisten únicamente en aplicar productos cosméticos en cualquier parte del cuerpo.



Información general al consumidor

Los establecimientos y profesionales tienen la obligación de exhibir al público de forma accesible esta información:

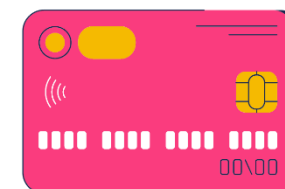
- Denominación del centro.
- Identificación del titular.
- Relación de servicios que ofrece.
- Precios que se aplican a cada servicio, que incluirán los impuestos.
- Horario de prestación de los servicios a los usuarios.
- Acreditación de estar en posesión de la cualificación exigida para ejercer la actividad, incluida la manipulación de máquinas.
- En caso de disponer de póliza de responsabilidad civil, identificación de esta.
- Dirección postal, nº de teléfono, nº de fax o dirección de correo electrónico para poder interponer quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado. Ante una reclamación, debe darse respuesta en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 1 mes desde la presentación de la reclamación.
- Si está adherido al sistema Arbitral de Consumo, debe exhibir el logotipo.



Información sobre los servicios que presta

Los establecimientos y profesionales deben tener a disposición del público un folleto o documentación informativa sobre las siguientes cuestiones:

- Denominación del servicio.
- Duración del servicio.
- Expresión de que los servicios ofertados no tienen carácter sanitario.
- Detalle de la técnica y productos utilizados en la prestación del servicio.
- Precio del servicio.
- Formas de pago.
- Sistema de financiación del servicio, bien directamente por el establecimiento o profesional, o mediante crédito concertado con alguna entidad financiera.
- Contrato tipo a suscribir por la prestación del servicio.
- Cualquier otra información de interés para el usuario.



Información en caso de financiar el servicio

Es habitual que los centros que prestan servicios de estética y otros cuidados corporales ofrezcan realizar el pago de sus servicios a través de créditos concertados con alguna entidad financiera. Es más, a los propios centros les interesa que el medio de pago sea a través de financiación.

¿Qué información nos tienen que facilitar antes de contratar?

- El modelo de contrato de financiación.
- Las características del contrato.
- Importe que nos van a financiar.
- Número de plazos y periodicidad de estos.
- Importe de cada plazo.
- Tasa anual equivalente.
- Comisiones.

Si decide firmar un contrato de financiación, guarde la copia del contrato.



Recomendaciones

- Tómese tiempo antes de tomar una decisión, y pregunte todas las dudas que tenga.
- No se deje presionar y preste atención a las condiciones y precios de un descuento u oferta que finaliza en breve. Una oferta o descuento no supone una disminución de sus derechos.
- Solicite un presupuesto por escrito, el cual tiene carácter vinculante durante un periodo de 30 días, en el que se detallen los datos del prestador del servicio, el tipo de servicio, sus características, número de sesiones y el importe.
- En caso de financiación del servicio, tenga en cuenta las recomendaciones de la página anterior.
- Exija la factura y/o justificante de pago.
- Guarde la publicidad, el presupuesto, el contrato, los justificantes de pago, así como el contrato de financiación si abona los servicios a través de crédito.
- Si el tratamiento se realiza en diferentes sesiones, exija justificante de cada sesión realizada.
- Estos documentos serán muy valiosos en caso de que el establecimiento cierre sus instalaciones sin previo aviso.
- Y recuerde que el establecimiento está obligado a tener las hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios, así como el cartel anunciador de acuerdo con la normativa vigente.

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario.

Claim forms are available at the disposal of the consumer and the user.

Les imprimés de réclamation se trouvent à la disposition du consommateur et de l'utilisateur.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(Client service, advice and assistance)

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Consumo y Comercio

HOJA DE RECLAMACIONES
TOURNANT RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The owner of the establishment must complete the details in the box. / Les renseignements de l'encadré sont à remplir par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: (Name or corporate name / Nom ou raison sociale)		Localidad: (Town / Ville)
Calle: (Street / Rue)	Provincia: (Province / Province)	
Código Postal: (Post Code / Code Postal)		
Servicio que presta: (Service provided / Service rendu)		
NIF/DNI del responsable: (Fiscal identity card or national identity number of the manager / Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité)	Teléfono: (Telephone number / Téléphone)	

A RELLLENAR POR EL RECLAMANTE:
To be completed by the claimant / À remplir par le réclamant

D./D^a: (Mr. / Miss / M. Mmes.)	Teléfono: (Telephone / Téléphone)
Con DNI / Pasaporte nº (National identity - passport number / N° carte nationale d'identité - passeport)	Número: (Number / Numéro)
Y con domicilio en Calle (Address / Adresseur (es))	País: (Country / Pays)
Localidad: (City / Ville)	

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:
(Reason for the complaint / motif de la réclamation)

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
(Claims of the service provider) / Allégations du prestataire du service, s/.

TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (instrucción c) al darse)
Processing by the consumer arbitration system (SAC) (instruction c) if given)

Si, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)	Si, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)
Empresa adherida al SAC CAS-affiliated company / entreprise affiliée au SAC	Empresa adherida al SAC CAS-affiliated company / entreprise affiliée au SAC

Firma del reclamante
(Claimant's signature / Signature du réclamant)

Firma y sello del reclamado
(Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA
(Attached documents / Pièces jointes)

Fecha:
(Date / Date)

FIRMA RECLAMANTE
(Claimant's signature / Signature du réclamant)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO
(Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

SERVICIO PROVINCIAL DEL DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, ECONOMÍA Y JUSTICIA



Cómo actuar en caso de cierre del establecimiento

En los dos últimos años hemos asistido al cierre de diversos establecimientos de depilación láser que contaban con numerosos centros en todo el país. Ello ha supuesto que miles de personas afectadas se hayan quedado con los tratamientos sin finalizar, con pagos realizados y/o contratos de financiación pendientes de abonar.

Por tanto, es recomendable ser cauteloso y guardar toda la documentación de los servicios contratados por si nos encontráramos ante una situación de cierre del establecimiento.

La experiencia nos ha demostrado que numerosas personas no guardan la documentación que acredita los servicios contratados o el número de sesiones recibidas, por lo que resulta más complicado efectuar una reclamación en caso de cierre.

Ante esta situación, los usuarios pueden solicitar la continuidad en la prestación del servicio, o en su defecto, lo más factible es solicitar la resolución del contrato y el reembolso del importe de los servicios pagados y no recibidos.



Cómo actuar en caso de cierre del establecimiento

- Si no dispone del contrato, justificante de pagos efectuados, historial de sesiones realizadas, debe remitir una reclamación a su centro de estética y solicitar la copia de estos.
- Al estar cerrado el establecimiento, debe remitirse la reclamación al domicilio social de este, bien mediante burofax, carta certificada con acuse de recibo, o al correo electrónico del establecimiento, solicitando la resolución del contrato y la devolución de las cantidades abonadas por los servicios no prestados.
- Si el pago se ha realizado en efectivo y por adelantado, el usuario tiene derecho a solicitar al establecimiento la devolución de los importes abonados por los servicios no prestados. Si la empresa no accede a la devolución, deberá acudir a la vía judicial.
- Si el pago se ha realizado a través de tarjeta de crédito, presente una reclamación ante el Servicio de Atención la Cliente de la entidad emisora de la tarjeta para solicitar el retroceso del cargo.



Cómo actuar en caso de cierre del establecimiento

- Si el pago de los servicios ha sido financiado a través de un crédito vinculado (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), presente una reclamación ante la entidad financiera, con el fin de solicitar la paralización del cobro de los recibos por el cierre del establecimiento, así como la devolución de otras cantidades abonadas si el tratamiento no se ha realizado.
- Si la entidad financiera no atiende la reclamación, puede presentar una reclamación contra dicha entidad ante el servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- Si el usuario hubiese suscrito un préstamo personal para financiar el tratamiento, pero dicho préstamo no estuviese vinculado directamente a la prestación del servicio, deberá poner este hecho en conocimiento de la entidad financiera para tratar de modificar el contrato y evaluar el pago de las cuotas pendientes del préstamo.
- Si el establecimiento o algún acreedor solicitan la declaración de concurso de acreedores en el Juzgado de lo Mercantil del domicilio social de la empresa o profesional, las personas afectadas disponen del plazo de un mes para comunicar su crédito al administrador concursal que sea designado, cuando se publicara el mismo en el Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Ante cualquier duda, los usuarios afectados pueden dirigirse a los Servicios de Consumo de su comunidad autónoma, a las Oficinas Municipales o Comarcales de Atención al Consumidor, o a las asociaciones de consumidores y usuarios.



Unos consejos de Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, nº 20, Entlo. Centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 397602 / Fax 976 398630

info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas, 16, 4º Izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel» 44001 Teruel

605026984 / 628824443

teruel@ucaragon.com

Huesca:

C/ del Parque, 9 22003 Huesca

976 397602

info@ucaragon.com



consumes