



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01574.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 30 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 14/12/2017 adquirió un bono para entrar a la torre inclinada de Pisa. Le dijeron que recibiría un email con un bono para imprimir y llevar, dos días después, al destino. El bono no le sirvió; tenía que recibir en su email, otras entradas de las que no fue informada. Solicita devolución de los 48 euros por la actividad que no fue disfrutada.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente, entre otras, manifiesta que tras la realización de la reserva del cliente, le fue enviado email de confirmación de la actividad y un bono. En ambos documentos se podía leer la siguiente información: *"os enviaremos por correo electrónico vuestra entrada a la torre inclinada. Este es el ticket que tenéis que presentar directamente en los accesos del campanario, sin pasar por taquilla"*. En todo momento se cumplió con lo pactado y se transmitió información al cliente.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente manifiesta que el bono que figura en la parte inferior del email recibido no le sirvió; necesitaba un código que le enviaron el día anterior al viaje y no le informaron que tenía que recibir.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto no quedando acreditado incumplimiento alguno de la parte aquí reclamada, no procede el reintegro pretendido. Se constata que en la reserva de la actividad (punto tercero del apartado en el que se refleja la información adicional), figura expresamente que se enviará por correo electrónico la entrada a la torre inclinada por lo que no se puede atribuir a la compañía esa falta de información que la Sra [REDACTED] pretende para sustentar su pretensión.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.