



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03089.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: el día 21 de enero de 2017 se abonaron dos partidas de bolos (10 euros) por persona ( 11 personas) que no se pudieron jugar debido a fallos mecánicos continuados en las pistas, y tras cambiar de pista se agravan hasta llegar al punto de parada completa de la pista y por tanto de la partida. No se jugó el 80% de ninguna de las dos partidas jugadas. No se ofreció jugar dos partidas gratis por persona. No se devuelve el dinero y no se facilita normativa escrita del establecimiento para arevisar las condiciones de devolución de dinero.

Solicita que se le devuelva el dinero de las partidas no jugadas por múltiples fallos y paradas mecánicas.

Además pide que se revise el establecimiento por el organismo competente por no cumplir con las obligaciones y no tener los tickets correctamente, no disponiendo de normativa escrita en el local y negarse en primera instancia a facilitar la hoja de reclamación.

Consta incorporada documentación por parte de la empresa en el expediente, informando que el día de los hechos había gran afluencia de público y que hubo algún fallo en las pistas utilizadas en la partida. La empresa cuenta con asistencia de técnicos especializados que se encargan de revisar y mantener las instalaciones en perfecto estado de funcionamiento, pese a lo cual no pueden evitarse inevitables fallos.

Se ofreció la posibilidad de jugar dos partidas gratis, pero se negó la devolución del dinero ya que el grupo de jugadores había consumido casi la totalidad de la partida.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que no es cierto que le ofrecieran partidas gratis y que ya en la primera partida, ronda 1 y ronda 5, se estropea. Estuvieron mucho tiempo tratando de solucionar el problema y solo funcionaban 2 de las 20 pistas que hay en el establecimiento.

La parte reclamada presenta escrito para este acto de audiencia de fecha 16 de marzo de 2018 y se opone a la reclamación reiterando el contenido de las alegaciones efectuadas con anterioridad.

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** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 110 euros abonadas el día 21 de enero de 2017.

La empresa no prestó el servicio contratado, impidiendo el uso y disfrute de las partidas de bolos contratadas, con independencia de las causas, que pudieran haber originado las incidencias que ambas partes manifiestan.

No se aporta copia de las condiciones de utilización de estos servicios y no se desvirtúa la manifestación de la reclamante, cuando afirma no se les ofreció posibilidad de jugar partidas gratis.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada por la reclamante para que "se revise el establecimiento por el organismo competente por no cumplir con obligaciones de tickets etc" al carecer de competencia en esta materia el Órgano Arbitral con independencia de si lo estima conveniente tenga libre y expedita cualquier vía o acción que estime conveniente en este punto, en defensa de sus intereses.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 20 de marzo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

