



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03675.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 13 de febrero de 2019 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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: pidieron una mesa para almorzar, el responsable les anotó en lista de espera y le indicó que la espera sería de unos 30 minutos. Pidieron la comida, para ir adelantando, en la barra porque iban con dos menores. Pasados los 30 minutos de espera vieron que clientes que se habían anotado después de ellos en la lista, pasaron antes; el responsable les dijo que al ser su comanda escasa prefería pasar a otros clientes; se quedaron estupefactos por negarles una mesa después de haber estado esperando más de 30 minutos. Solicita daños y perjuicios y multa correspondiente al restaurante. Cuantifica su pretensión en 300 euros (75 por persona) como compensación por daños morales.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, niegan los hechos tal y como los describe el cliente; en ningún momento se le discriminó y menos por la presunta cuantía que iba a consumir; los clientes que entraron antes estaban reservados con antelación. En compensación por la espera se le abona la consumición realizada, redondeando a 30 euros.

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 a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía; los clientes que pasaron antes se anotaron después de ellos e incluso les preguntaron dónde había que anotarse para coger mesa. Fue una situación desagradable y denigrante, valorarles por lo que iban a pagar no por haber llegado antes y dejando a dos niñas pequeñas de pie comiendo.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación y manifiesta entre otras, que cuando la espera se alarga, como es el caso, por la cantidad de clientes existentes, suelen invitar a tomar algo para que se haga más llevadera la misma; siente que los clientes no estén satisfechos y mantiene el ofrecimiento de reintegro de 30 euros al reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 del reclamante por cuanto habiendo mantenido en este acto el ofrecimiento realizado, en atención a su cliente, la parte aquí **reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad ofrecida de TREINTA EUROS (30 euros)**, impuestos incluidos, compensando así el consumo de 26,20 euros, impuestos incluidos, efectuado por lo que no procede ningún otro reintegro en la reclamación planteada toda vez que existen versiones contradictorias de los hechos y no se ha acreditado ningún otro gasto económico producido.

En cuanto a la pretensión del reclamante de multa a la mercantil, este Colegio Arbitral no entra a conocer al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

Madrid, 13 de febrero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

ARBCR