

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05284.1 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Unión de Organizaciones de pequeña y mediana empresa, empresarios autónomos de Madrid.

Recibida con fecha 19 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 16 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 27 de marzo de 2018, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la ubicación final en el tendido alto del Palacio de Vistalegre el 14/09/17 durante el concierto de [REDACTED] cuando las dos entradas que había adquirido eran para el tendido bajo. Solicita la devolución del precio pagado por las referidas entradas (110€) y que la empresa sea sancionada por el caos padecido en el acceso y el posible incumplimiento en materia de aforo y seguridad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones, manifestando aceptar expresamente el presente arbitraje, haber informado en todo momento del cambio producido, haber cumplido con los requisitos de seguridad y ofreciendo reintegrar la diferencia de precio (40€) abonada por las entradas ante la reubicación de la reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 24 de abril de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que compró dos entradas para el concierto en el tendido bajo, entendiendo que el cambio de plaza no afectaba a la ubicación. Sin embargo, nada más llegar, había tanta gente en la puerta de acceso que el concierto se retrasó casi una hora, impidiéndoles a ella y a su hermana, a la salida, volver a casa en transporte público, teniendo que tomar un taxi. Cuando por fin acceden al recinto, resulta que no tenían sitio en el tendido bajo teniendo que ser reubicadas, en localidades de inferior rango. Pero lo más preocupante fue la sensación de falta de seguridad por el sobre-aforo y las salidas bloqueadas con gente.

Por todo ello, solicita el reintegro del precio de las dos entradas (110€) y de los gastos padecidos como el taxi, las cartas remitidas por correo certificado, la pérdida del salario del día de la fecha, etc..

Por otro lado, la empresa reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED], manifestando que al informar del cambio de Plaza, de las Ventas a Vistalegre, se ofreció expresamente a los clientes la posibilidad de renunciar a las entradas recuperando su precio. Que a pesar del cambio, el número de localidades era el mismo, desconociendo porqué algunos clientes no pudieron disfrutar de la suya. Pero en materia de seguridad entienden haber cumplido con todos los requisitos legales y requeridos para el permiso municipal. Que existiendo distintos tipos de localidades, no saben dónde fueron finalmente reubicadas las clientes pues no consta acreditado, ofreciendo ello no obstante el abono de la diferencia de precio entre la localidad adquirida (55€) y la de menor coste (35€), estimada en 20€ cada una.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, habiendo contemplado la reclamante en su integridad el concierto de [REDACTED] celebrado en el Palacio Vistalegre Arena de Madrid el 14 de septiembre de 2017 pero en ubicación distinta a la establecida en las localidades adquiridas; la empresa reclamada deberá reintegrar a la reclamante el 50% del precio de las dos entradas, es decir, 55€, no procediendo mayor compensación.

No entrando a conocer de la pretensión formulada por la parte reclamante relativa a una posible inspección y sanción a la empresa reclamada en materia de aforo y de seguridad, por carecer este Colegio Arbitral de competencias al respecto, y no ser, stricto sensu, materia consumerista, quedando al respecto expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 55€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente que designe la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

Comunidad de Madrid

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

