

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06271.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de marzo de 2019, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito, considerando la reclamación y alegaciones de las partes que puede resumirse en los siguientes puntos:

- a) La reclamante celebró un bautizo (48 personas según la factura; 38 según el reclamante) en la [REDACTED] de Asturias de Villaviciosa de Odón.
- b) Las partes discrepan sobre el alcance y precio del encargo de almuerzo que, conforme a las alegaciones y documentación aportada al expediente.

Según la [REDACTED] (hoja de reclamación de 20-8-2018), se solicitó presupuesto de "20 € por comensal". El restaurador les envió un presupuesto "en el que sólo aparece un menú para 4 personas y pone 60 €. Se pregunta si es un precio por persona, y se nos dice que no, que es un menú para 4 personas. Al ir a pagar el evento, nos confirma que hay que pagar 60 € / comensal y que los niños pagan 20 € por un plato de pasta". El reclamante abonó el importe total facturado (2.060,00 €), según factura de 23-9-2017, y procedió a registrar posteriormente hoja de reclamación el 20-8-2018.

Según el reclamado (escrito de alegaciones de 28-1-2019), "a petición del reclamante se elabora un menú con 4 primeros como entrantes para compartir

para cada 4 personas y 2 segundos platos a elegir uno de ellos ...". El precio ofrecido es de "60,00 € por persona", adjuntando para reafirmar su aseveración transcripción de mensajes "What's up", conforme a los cuales el reclamante pregunta si "el precio que me das es para cada 4 persona", a lo que le contesta que "no es por persona, si divides 60 por cada 4 sale a 15 € por persona, solo eso cuesta la ración de pulpo". A lo que responde la parte reclamante, "OK. Me lo imaginaba. Gracias por la rapidez. Te digo algo esta semana." Asimismo, el reclamado asegura que "para los niños se informa verbalmente que además de los cuatro primeros platos a compartir indicados en el menú de adultos, de segundo se ofrecería un plato de pasta .. por un previo de 20,00 € por niño ...".

En el expediente no consta para qué número de personas se realizó inicialmente la reserva (que según la factura finalmente habrían sido 48 asistentes; y según la reclamante 38). Igualmente, en la oferta del restaurador no consta si se facturará por asistentes previstos o por asistentes reales.

- c) El importe total de los menús fue de 2.060 € $[(38,63 * 48) + 206 \text{ IVA}]$ según la factura de 23-9-2017.

La factura fija un precio unitario por comensal (48 personas) de 42,92 € (38,63 + IVA), sin indicar cuántos de ellos era adultos (60 € por persona) o niños (20 € por persona). El 4-3-2019 se pidió a las partes que detallaran dicha información. La reclamante contestó por e-mail ese mismo día señalando que fueron en total 38, y que "de los asistentes 8 eran niños y 30 eran adultos".

En el supuesto de que la factura aplique los precios ofertados y aceptados según el reclamado (60 € por adulto, y 20 € por niño), el número de asistentes habría sido de 27,5 adultos y 20,5 niños, lo cual no resulta congruente, por lo que el criterio de facturación resulta opaco, sobre todo si en la misma se han incluido consumos extra no previstos en la oferta inicial.

- d) La reclamación de 20-8-2018 solicita "que se cobre el menú por comensal al precio de la propuesta inicial de 60 € por cada 4 personas o en todo caso al solicitado 20 € / persona".
- e) Ambas partes manifiestan que el restaurador compensó a la parte reclamante con 500,00 € en metálico para sobrellevar la "mala experiencia" (según el reclamado), o "asumiendo su error" en la facturación (según la reclamante).
- f) Mediante mail de 27-2-2019, la reclamante reafirma que el presupuesto ofertado de 60 € era para cuatro personas, porque "si hubiera querido decir que era por persona, entonces debería haberlo escrito con una coma como sigue: No, es por persona. Cosa que no hizo"; y niega que se le ofertara el menú infantil de 20 €. Critica que el presupuesto remitido por el reclamado carece de "oficialidad" por la forma de su presentación. Adjunta, asimismo, mail de 7-9-2017 mediante el que otro restaurador ofertó el servicio demandado a un precio de 20 € por persona. Y concluye reclamando que le sean devueltos 1.160 € (= 2.060 € – 900 €), de los cuales 500 € ya le fueron devueltos voluntariamente por el reclamado.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, 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**:

1. Dar por terminado el presente procedimiento.
2. Estimar parcialmente la reclamación formulada por [REDACTED] en el sentido de que le sean reintegrados 100,00 € por las razones siguientes:
 - (a) La reclamante ya fue compensada con la devolución de 500,00 € por el reclamado, prueba evidente de que ambas partes concertaron el evento de forma imprecisa, poco detallada, y cuando menos deliberadamente confusa. Esta situación es particularmente imputable al restaurador ya que la factura final expedida es particularmente opaca, sin desgloses explicativos de la misma. De este modo, con los 100,00 € de devolución adicional, la reclamante habrá recuperado un total de 600,00 €, que es justo la mitad de la diferencia de precios defendidos por la reclamante ($30 * 20 € = 760,00 €$) y por el reclamado [$(30 * 60 €) + (8 * 20 €) = 1.960,00 €$].
 - (b) Desestimar el resto de la pretensión de la reclamante pues, si bien es cierto que al indicar el precio (60 €) omite que es "por persona" (como hizo el otro restaurador en mail de 7-9-2017), lo cierto es que el esquema de menú propuesto (entrantes a compartir entre 4 personas, y segundo a elegir individualmente) es el común para este tipo de eventos e idéntico en ambos presupuestos. También resulta evidente que la calidad del producto ofertado por el reclamado es manifiestamente superior al del otro restaurador, por lo que resultaría inverosímil que un menú superior fuera ofertado a un precio inferior, como afirma haber entendido la reclamante. Por otro lado, el hecho de que el reclamante cometiese una falta de ortografía (la coma ausente en el "what's up" aportado) no puede considerarse como un reconocimiento de que el menú ofertado lo fuera a 15 € por persona, tal y como aclaró el restaurador en la misma conversación de "what's up".

Este 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.

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.

Previa 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, 21 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]