



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01250.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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: que hubo incidencias en un pedido realizado a través del portal #####, que consistió en la compra de tres entradas para el espectáculo "Super Éxitos Gira 2019-2020" con fecha 22 de octubre de 2019, por un importe de 127,05 euros. Durante la celebración del evento, los niños no podían ver el espectáculo correctamente ya que había otros espectadores delante de ellos, a pesar de haber adquirido las entradas en primera fila. Parecían estar en la última fila. El reclamante contactó con la reclamada pero no ha recibido respuesta ni solución. Solicita el reembolso íntegro de las entradas.

La parte reclamada alega que la reclamante ha reconocido en reiteradas ocasiones, según consta en el expediente, que pudo asistir íntegramente al espectáculo sin formular queja alguna durante la celebración del mismo al personal de la sala. Además, no se ha recibido ninguna **reclamación** relativa a la celebración del espectáculo, por lo que no parece que las dificultades de visión afectasen exclusivamente a los hijos de la reclamante. La reclamante acudió con sus hijos a la sesión fotográfica que se realiza con todos los artistas que han participado en el espectáculo, sin realizar ninguna queja en esos momentos. Fue al terminar la sesión fotográfica cuando la reclamante solicitó al personal de la empresa promotora una hoja de reclamaciones, la cual le fue entregada, formulando la **reclamación** de la que trae causa el presente arbitraje. La política comercial es tratar de que los niños disfruten del espectáculo, y a estos efectos tiene numeroso personal distribuido por la sala, con el fin de mantener un cierto orden durante la celebración del evento, labor esta no siempre fácil, al tratarse de niños. No se ha recibido ninguna queja de la reclamante durante la celebración del espectáculo, por lo que no fue posible solucionar el supuesto problema de visibilidad de los hijos de la reclamante. Parece un cierto abuso de derecho reconocer haber disfrutado íntegramente del espectáculo, hacerse las fotos con los artistas y, acto seguido, sin haber realizado ninguna queja durante la celebración del mismo, solicitar la devolución del importe de las entradas. Por ello, y atendiendo a la filosofía comercial de la empresa, se le ha ofrecido a la reclamante la posibilidad de invitarla a la celebración de los

Comunidad de Madrid

Espectáculos cuya celebración está prevista realizar en los meses de junio y diciembre del corriente año, a su elección.

La parte reclamante añade que solicitó la devolución del dinero pero se negaron a ello. Después le ofrecieron unas entradas para el próximo día 5 de junio en el Teatro Rialto, pero contestó que no podía aceptarlo porque no sabe cómo va a estar la situación de COVI####, las entradas que ellos le ofrecieron costaban 19€ cada una, mientras que ella pagó por las entradas 127€. Le gustaría que le devolvieran el dinero que pagó.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto el servicio fue ejecutado y la reclamante disfrutó de dicho servicio, apreciándose la buena fe de la empresa al ofrecerle invitaciones que la reclamante no aceptó.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitarse 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.