



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04320.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que compró online el 24 de abril a las 12:45 horas, 6 plazas para un circuito de 1 hora y por un inconveniente de última hora fallaron 4 niños y avisó al local. En las condiciones de reserva indican que no admiten devoluciones y sólo le ofrecieron gastar el dinero en la cafetería o ampliar en una hora la duración de los dos niños que sí fueron. No hubo opción de un vale para ir otro día, que era el objeto de la compra. Solicita un vale para ir otro día 4 niños.

La empresa reclamada aporta escrito en el que acepta someter la **reclamación** al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que "en las condiciones de compra se especifica claramente que "no se admiten cambios de hora ni devoluciones", la empresa reserva espacio en el parque y equipo de protección para que el cliente desarrolle la actividad. Lamentamos que el cliente no pudiera ir, pero nosotros teníamos todo preparado para prestar el servicio, personal, espacio y equipos y dicho espacio y equipo no lo pudieron utilizar otros."

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que al tratarse de una compra online debería existir derecho de desistimiento. La empresa vende entradas de forma presencial en las instalaciones, con mucha gente los fines de semana haciendo cola, por lo que no se causa perjuicio alguno puesto que venden entradas si un turno no está completo. En las condiciones de contratación también exponen que se puede, salvo oposición expresa, grabar y fotografiar a un menor y ser utilizada su imagen para fines publicitarios de la empresa, lo cual es ilegal. Solicita poder disfrutar del servicio contratado, y que notificó con antelación, y que se modifiquen las condiciones contractuales en las que indican que pueden grabar a un menor.

El órgano 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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en las condiciones de compraventa estaba debidamente informado de que no se admiten cambios de hora ni devoluciones, conforme a la normativa reguladora de espectáculos públicos y actividades recreativas que prevé como excepción que no es posible el derecho de desistimiento de la compra que se realice por internet.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud en relación con la política de la empresa sobre la grabación y toma de fotografías de menores, por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo, estando atribuida la competencia a la Agencia Española de Protección de Datos.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.