



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05001.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Gastos de gestión

En Madrid, a 14 de marzo de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: "Se cobran los gastos de gestión en una compra efectuada en taquilla".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "La devolución del cobro de los gastos de gestión". En su último escrito refiere: "La empresa no especifica que ese gasto de gestión sea tanto para la compra de entradas en el mismo museo como por internet, simplemente figura gastos de gestión. Por tanto, la publicidad sería fraudulenta". Respecto a la respuesta de hojas autocopiantes de la hoja de **reclamación**, no se entiende que la explicación sea por el COVID y se remita a la web, ya que la hoja original se la queda el consumidor y difícilmente entonces le quedaría copia a la empresa de la queja".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "La cliente manifestó que no se podía cobrar gastos de gestión por la emisión de entradas en la taquilla del evento. Esta comisión es una comisión que cobran las ticketeras a nivel nacional para todos los eventos públicos. Esta comisión se cobra tanto en las ventas a través de la página web como en taquilla, y está comunicada en las pantallas ubicadas tanto en la fachada como en la taquilla del evento. Esto se explicó a la cliente en todo momento. Por otra parte, reclama que no se disponen de plantillas de hojas de **reclamación** autocopiantes, para lo cual hemos respondido que debido al COVID esto está permitido y se descargan de la web.

En escritos del 17 de febrero de 2022 y del 24 de febrero de 2022 se ratifica lo anterior.

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

De la documentación aportada al expediente y de las manifestaciones de las

Comunidad de Madrid

De precios en taquilla, se puede leer en la parte baja la siguiente información: "Gastos de entrada por gestión 1,20€". Dicha información no especifica si es solo para taquillas o para internet, por lo que, ante la falta de concreción o discernimiento de uno u otro, se entiende que se aplicará a todas las compras. Por ello, este Órgano Arbitral DESESTIMA las pretensiones de la reclamante, ya que la mercantil informa de dicho cobro de forma genérica pero lo hace de varias formas posibles. Antes de dicha compra, el usuario estaba informado y podía decidir la adquisición o no de las entradas.

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.