



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11558.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de septiembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que en 2020 compró cuatro entradas para #####. Cuando llegó la pandemia les comunicaron que se había cancelado el evento de ese año, así que aplazaban las entradas al año siguiente. En 2021 también se aplazó al año siguiente. En ese momento se dio la opción de conservar las entradas o proceder a su devolución, eligiendo la reclamante la devolución de estas. Después de más de dos meses, le han devuelto el dinero. Les han facilitado toda la información que necesitaban, pero el pago no se ha realizado y no contestan a los correos. Solicita la devolución íntegra de las cuatro entradas de "#####". Cada entrada tiene un importe de 27,50 €

La parte reclamada alega que esta **reclamación** está injustificada desde el momento en el que se le solicita toda la información necesaria para proceder con la devolución y solo contesta al mismo entregando los datos de las entradas adquiridas, pero no entregando los datos de la tarjeta con la que se hizo la compra, requisito indispensable por parte de la entidad bancaria para proceder con la devolución del dinero. Dicho esto, es imposible proceder con una devolución cuando el propio usuario no entrega los datos necesarios para poder llevarla a cabo. La entidad bancaria les obliga a entregarles esos datos ya que son ellos quienes realizan cualquier devolución de una compra que se haya producido hace más de un año. Solicitan a la reclamante que les haga llegar los datos de la tarjeta con la que realizó la compra para entregarle dichos datos a la entidad bancaria y que estos, en el tiempo que ellos estiman oportuno, procedan con dichas devoluciones. De lo contrario, es imposible proceder a la devolución de las entradas solicitadas.

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 9 de junio de 2022, que la tarjeta con la que se realizó la compra fue cancelada por pérdida, por lo que no tiene acceso a ella en este momento. Facilita el número de su tarjeta actual.

La parte reclamada manifiesta que, de acuerdo con la última notificación recibida por parte de la Junta Arbitral Regional de Consumo, esta parte viene a reiterar en el presente escrito de alegaciones la contestación realizada en un primer momento, con fecha 28 de diciembre de 2021, ante el conocimiento de la presente **reclamación** realizada por #####. Todos los consumidores que hayan adquirido entradas para, en este caso, el #####.

Comunidad de Madrid

Cuando en su solicitud de devolución faciliten los datos de las entradas adquiridas, así como el número de la tarjeta bancaria mediante la cual se realizó la operación de compra de las mismas. En relación a la presente causa, el evento ##### está programado para su celebración en el año 2020, siendo la pandemia mundial el motivo de su cancelación y a colación el derecho de todos los consumidores a la devolución del importe de sus entradas. Debido a la gran cantidad de reclamaciones y devoluciones que esto supuso, esta parte adquirió un protocolo en relación a las devoluciones, compuesto de los requisitos y mecanismos necesarios para que las mismas se realizasen de la manera más segura posible para garantizar la devolución del importe íntegro a los consumidores. Tanto esta parte como la entidad bancaria encargada de gestionar y realizar todas las devoluciones, acordamos que para garantizar lo previamente expuesto, se implantara el presente sistema de constatación del número de tarjeta bancaria con el que se habría realizado la operación de compra de las entradas y de tal manera contrastar que la devolución en cuestión se corresponde con la previa transacción y de esa manera reintegrar el importe en la misma. Esta parte viene realizando desde 2020 numerosas devoluciones, habiendo quedado conformes el resto de consumidores con el protocolo y sistema de devolución implantado, únicamente debiendo aportar y facilitando el número de tarjeta bancaria, o los últimos cuatro dígitos de la misma para que la entidad bancaria proceda a la devolución sin ningún trámite adicional. De acuerdo con lo anterior, #####, en su solicitud de devolución del importe de las entradas, aportó los datos de las mismas, pero no así el número de tarjeta bancaria mediante la cual las adquirió, requisito indispensable para que por esta parte y por la entidad bancaria se pueda gestionar dicha solicitud, y, por lo tanto, poder proceder a la devolución de la cuantía de las entradas. Esta parte le requirió a los reclamantes dichos datos, no habiendo respuesta alguna por su parte, y por lo cual no disponiendo del número de tarjeta bancaria en cuestión para poder proceder a la devolución del importe de las entradas. Para que el presente procedimiento arbitral quede resuelto, esta parte lo único que solicita es, como se ha venido reiterando a lo largo de las presentes alegaciones, el número de tarjeta bancaria, o los últimos cuatro dígitos de la misma, mediante la cual la reclamante, #####, realizó la compra de las entradas. En tanto esta parte disponga de dicha información, se procederá al traslado de la misma a la entidad bancaria gestora de las devoluciones para que en el más breve **plazo** de tiempo se resuelva la devolución, objeto cuestión del presente procedimiento arbitral. Añade que esta **reclamación** por parte de María está injustificada desde el momento en el que se le solicita toda la información necesaria para proceder con la devolución y solo contesta al mismo entregando los datos de las entradas adquiridas, pero no entregando los datos de la tarjeta con la que se hizo la compra, requisito indispensable por parte de la entidad bancaria para proceder con la devolución del dinero. Dicho esto, es imposible proceder con una devolución cuando el propio usuario no entrega los datos necesarios para poder llevarla a cabo. La entidad bancaria nos obliga a entregarle esos datos ya que son ellos quienes realizan cualquier devolución de una compra que se haya producido hace más de un año. Solicitamos a María que nos haga llegar los datos de la tarjeta con la que realizó la compra para entregarle dichos datos a la entidad bancaria y que estos, en el tiempo que ellos estiman oportuno, procedan con dichas devoluciones. De lo contrario, es imposible proceder a la devolución de las entradas solicitadas.



Comunidad de Madrid

De la tarjeta con la que se hizo la compra, requisito indispensable por parte de la entidad bancaria para proceder con la devolución del dinero. Dicho esto, es imposible proceder con una devolución cuando el propio usuario no entrega los datos necesarios para poder llevarla a cabo. La entidad bancaria nos obliga a entregarle esos datos ya que son ellos quienes realizan cualquier devolución de una compra que se haya producido hace más de un año. Solicitamos a ##### que nos haga llegar los datos de la tarjeta con la que realizó la compra para entregarle dichos datos a la entidad bancaria y que estos, en el tiempo que ellos estiman oportuno, procedan con dichas devoluciones. De lo contrario es imposible proceder a la devolución de las entradas solicitadas.

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 1 de septiembre de 2022 que, según las alegaciones de la otra parte, necesitan que facilite el número de la tarjeta con la que realicé el pago de las entradas para proceder a la devolución, cuya copia se adjunta al presente.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Si bien es cierto que la reclamante no ha acreditado el cambio de la tarjeta, ni que la asignada para el ingreso sea la sustitutoria de la anterior, de acuerdo con el condicionado del contrato, y no habiendo prestado finalmente la reclamada el servicio (#####), **la empresa reclamada deberá devolver el importe cobrado por las entradas, que asciende a 110 euros (cuatro entradas a 27,50 €); debiendo la reclamante informar a la reclamada el número de la tarjeta bancaria, o los 4 últimos dígitos, utilizada para la compra de sus entradas y justificar su cambio.**

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.

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 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.

Comunidad de Madrid

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.