



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11818.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 4 de enero de 2020 compró en la web ##### una entrada para la gira Harlem Globetrotter, en concreto para el día 10 de mayo en el WiZink Center de Madrid por un importe de 61,60 euros (55 euros la entrada y 6,60 euros por gastos de gestión). En el mes de abril se anunció que se iba a modificar la fecha como consecuencia de la situación sanitaria y no fue hasta cuatro días antes del evento que se comunicó el cambio de fecha al día 13 de septiembre de 2020. La fecha volvió a modificarse una segunda vez al 16 de mayo de 2021 y posteriormente al 9 de noviembre. Lamentablemente en esta última fecha me era imposible asistir, razón por la cual, después de toda la espera y paciencia, solicité la devolución del importe que me fue denegada por haberla pedido fuera del **plazo** de 13 días que habían establecido para tal fin. Ni en la entrada adjunta ni en las condiciones se habla de ningún **plazo** para dicho supuesto. Tras intercambiar varios emails con ##### intentando resolver este conflicto, recibiendo. Solicita la devolución del importe abonado por la entrada que asciende a 61,60 euros.

La parte reclamada alega que debido a la evolución de la Covid-19, el pasado 06/04/2021 se comunicó el aplazamiento de la gira de los Harlem Globetrotters que estaba prevista para mayo de 2021 a noviembre de 2021, mediante un e-mail al correo de compra de la entrada con referencia 2972J375KC4K (#####). Además, para reforzar la comunicación, se informó de este cambio en redes sociales y web de compra de las entradas. En dichos comunicados se daba la opción al cliente de mantener sus entradas o solicitar la devolución de las mismas en un **plazo** de 14 días (hasta el 19/04/2021). La clienta contactó para solicitar la devolución de sus entradas el 06/11/2021, es decir, 3 días antes de la nueva fecha del evento en Madrid (09/11/2021). Su solicitud fue rechazada por encontrarse fuera del **plazo** establecido para ello. La ley establece que el **plazo** de 14 días dispuesto a los consumidores para la resolución del contrato. Esta fecha, interpretamos, que comienza a contar, para todos los usuarios por igual, en el momento en el que ##### publica el aplazamiento del mismo como consecuencia de las medidas de seguridad adoptadas por las autoridades en relación a la celebración de espectáculos en vivo, no pudiéndose realizar, por dicho motivo, en las condiciones planeadas y esperadas, tanto por ##### como por los usuarios. ##### en ningún caso se ha negado a la resolución de los contratos y, por tanto, la devolución del precio de las entradas a todos aquellos usuarios que lo solicitaron dentro del **plazo** establecido. Pero en este caso en particular, la solicitud se realizó fuera del **plazo** establecido. En este caso, lamentablemente no se acepta la solicitud de devolución de la entrada, no solamente por haberse realizado fuera de **plazo**, sino porque la fecha programada para el evento en un primer momento era el 16 de mayo de 2021, se podría entender que la clienta nos hubiera contactado días después a esta fecha. Pero al no haberlo hecho y contactarnos justamente 3 días antes del evento, nos hace pensar que la clienta sí estaba al tanto del comunicado.



Comunidad de Madrid

(Benchmark), nos certifica que el email que la clienta introdujo durante el proceso de compra estaba incluido en el listado de emails al cual se envió el comunicado de aplazamiento. Adjuntamos junto a esta respuesta el certificado facilitado por dicha empresa. Además del certificado, Benchmark nos confirma que la clienta recibió correctamente dicho email y prueba de ello es que lo abrió unos días después de nuestra respuesta, desde un teléfono Android: Esto confirma que la clienta había recibido correctamente el comunicado en su correo. La ley establece que el **plazo** de 14 días dispuesto a los consumidores para la resolución del contrato comenzará a contar desde la imposibilidad del cumplimiento del mismo. Esta fecha, interpretamos, que comienza a contar, para todos los usuarios por igual, en el momento en el que ##### publica el aplazamiento del mismo como consecuencia de las medidas de seguridad adoptadas por las autoridades en relación a la celebración de espectáculos en vivo, no pudiéndose realizar, por dicho motivo, en las condiciones planeadas y esperadas, tanto por #####, como por los usuarios. Dicho aplazamiento que tuvo que asumir #####, además de notificarse por correo electrónico, se hizo a través de las redes sociales y web de #####, esto es, por todos los medios de los que dispone #####, con el fin de asegurar de que dicha información llegaba a todos y cada uno de los compradores de las entradas del espectáculo pospuesto, realizando los mayores esfuerzos para que los usuarios contasen con dicha información y pudiesen optar por la resolución y solicitud del reembolso, sin poner ningún impedimento a la decisión de cada usuario. Todo ello, teniendo en cuenta que la ley no establece otras exigencias, medios o formas en las que las empresas deben comunicar dicha información a los usuarios. Además, en ningún caso, ##### se ha negado a la resolución de los contratos y por tanto, la devolución del precio de las entradas a todos aquellos usuarios que lo solicitaron dentro del **plazo** establecido. Pero en este caso en particular, la solicitud se realizó fuera del **plazo** establecido. En este caso, consideramos que no corresponde la devolución del importe a la clienta. Ya que tenemos la confirmación del sistema de que ella había recibido el comunicado en su email y su solicitud de devolución se realizó fuera del **plazo** establecido para ello.

La parte reclamante aclara que la fecha de la gira había cambiado en varias ocasiones anteriormente. La fecha inicial de las entradas del 10 de mayo de 2020 fue cancelada el día 22 de abril sin nueva fecha. El 6 de mayo de 2020 anunciaron la nueva fecha para el 13 de septiembre de 2020. Y esa fecha parece ser que también se anuló hasta mayo de 2021 y después a noviembre de 2021. Donde otros organizadores han devuelto el dinero, estos han preferido posponer una y otra vez mareando a los clientes y creando mucha confusión, sobre todo cuando no siempre se reciben las comunicaciones. Es de esperar que en una situación como esta la flexibilidad sea mayor y no den únicamente 15 días para solicitar la devolución cuando en ese **plazo** los clientes pueden no haberse enterado de la nueva fecha como fue mi caso.

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.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante al no haber cumplido con el condicionado general de contrato, no constando acreditado el desistimiento en tiempo y forma.

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.



Comunidad de Madrid

En virtud de la Ley 3/2011, 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, se podrá solicitar a los árbitros, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación y **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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.