



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00801.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

No aceptaron un billete de 100 € para pagar un importe de 76 €. Sí que admitían el pago con dos billetes de 50 €. Solicito que me devuelvan el importe abonado por vulnerar mis derechos de pagar en metálico, que no está prohibido, con un billete de curso legal.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que "tenemos obligación de no aceptar como pago billetes de más de 50€, ya que no tenemos manera de identificar su validez y en esta ocasión el billete no nos dio la seguridad para aceptarlo. No sería la primera vez, y más en periodo Navideño, nos han entrado billetes falsos, por lo que tuvimos dudas y además la política de la empresa, es de no coger estos billetes, insistimos, que podía haber cambiado en el restaurante de al lado. Damos la opción de pagar con todo tipo de tarjetas, comprar por internet, en taquilla, en efectivo, pero no aceptamos billetes grandes, porque no teníamos la opción en ese momento de dar validez al billete. Nuestra prioridad son los espectadores, tenemos la premisa de buscar soluciones a cada problema que pueda surgir y velamos por sus intereses antes que los del teatro. En esta ocasión, consideramos la solicitud desmesurada, ya que disfrutaron de la obra de teatro y desgraciadamente en navidades, los pagos con billetes falsos se disparan".

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que no aceptaron un billete de 100 € para pagar un importe de 76 €. Sí que admitían el pago con dos billetes de 50 €. Solicita que le devuelvan el importe abonado por vulnerar mis derechos de pagar en metálico, que no está prohibido, con un billete de curso legal.

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 nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que leyendo la contestación de D. [REDACTED], me doy cuenta de que me equivoqué en un dato en las alegaciones, pido disculpas, el



Comunidad de Madrid

error está en el siguiente dato entre comillas, “Como ya le comentamos al cliente, tenemos obligación de no aceptar como pago billetes de más de 50,00 €” perdón, quise decir 100,00 €. Referente a lo indicado por D. [REDACTED] “Insinúan que mi billete era falso. No sólo no lo comprobaron con ningún medio: electrónico, bolígrafo, raspado con la uña, ¡ni siquiera lo miraron al trasluz! Dieron por hecho que el billete no era auténtico e insinúan que yo pretendía colarles un billete falso. ¿Esa es la prioridad que dicen dar a los espectadores?”

No es intención, insinuar tal cosa, ni de vulnerar los derechos de las personas, si el empleado no tiene o no tenía medios para hacer esas comprobaciones, ni seguridad de que un billete sea de curso legal, incluso teniendo esos medios por ejemplo un bolígrafo detector, estarían en su derecho en no aceptar como medio de pago un billete que no les parezca de curso legal. Es una política de empresa y como tal, tenemos derecho siempre y cuando estén dentro de un marco legal, y este lo está. ¿Deberían aceptarlo si tienen dudas ya sea de 5, 10, 20, 100,00 €... y en consecuencia que fuesen ellos los disgustados, las compañías de teatro y empresa las perjudicadas? los empleados están en su derecho a decidir el aceptar o no una moneda de pago según estimen que sea de curso legal o no, al igual que el cliente tiene derecho a reclamar.

Lamentamos que se haya dado esta situación y esperamos que no vuelva a ocurrir. En este caso en concreto como indiqué en mis alegaciones, disfrutaron plenamente espectáculo, con el disgusto evidente, pero la disfrutaron, por lo que no podemos considerar la devolución de los 100,00 €.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante al considerar en primer lugar que el uso de los billetes en euros no está sujeto a ningún tipo de limitación o restricción legal, por lo que el pago con un billete de 100 € no puede ser rechazado y debe ser admitido. Por otro lado, el importe total de la compra de las tres entradas de teatro en la taquilla fue de 75,60 €, por lo que resulta proporcional su pago con un billete de 100 €, y no vulnera el principio de la buena fe regulado en el artículo 7.1 del Código Civil.

En relación con el motivo alegado por la empresa reclamada por el que no aceptó el pago de las entradas con el billete de 100 €, que el billete no le dio a la empleada seguridad para aceptarlo siendo además periodo navideño en el que hay más casos de entrega de billetes falsos, y no tener la opción en ese momento de dar validez al billete, se considera que es responsabilidad de la empresa disponer de los medios de detección de billetes falsos, especialmente en periodo navideño de acuerdo con sus alegaciones, y no constando que la empleada hubiera realizado ninguna comprobación, si quiera manual o visual del billete, sin mostrar al reclamante qué indicio le hizo sospechar que no fuera de curso legal.

Por todo lo expuesto, y teniendo en cuenta que finalmente la compra se realizó y se pudo disfrutar sin incidencia de la representación teatral, y que del relato de los hechos no constan daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de los hechos reclamados, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante por la deficiente prestación del servicio de venta de las entradas, abonándole **10 €**.



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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