



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: “En relación al documento recibido, proveniente del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, con N° de Referencia 21 - ARBC - 01146.4/2023, relacionado con la Hoja de Reclamación solicitada por Doña [REDACTED] tras su visita el 26 de noviembre de 2022 al [REDACTED] de [REDACTED] ([REDACTED]), la empresa [REDACTED] alega: • Que los comensales tenían reserva a las 15:30, pero llegaron al local a las 15:06, por lo que su mesa aún estaba siendo ocupada por la reserva previa. • Que, a pesar de que aún faltaban 24 minutos para la hora de su reserva, destacaron enfáticamente su malestar por no poder disponer de la mesa en ese mismo momento y señalaron que volverían a las 15:30 y esperaban tenerla a disposición. • Que se sentaron a las 15:32 y, a las 15:37, nuestros camareros comandaron las bebidas, dejando un tiempo prudencial para que se revisara la carta. • Que a las 15:43, habiendo ya decidido los productos que deseaban, los camareros comandan las hamburguesas elegidas. • Que a pesar de ser un día de alta demanda y de que todos nuestros productos se preparan al momento (carne de 190 gramos, cocinadas al punto de cocción deseado), los platos fueron servidos a las 16:05. Es decir, 22 minutos después de que fueron marchadas a cocina. • Que, al llevar las hamburguesas, se rompió la yema del huevo de una de ellas y -cuando el comensal identificó esto- destacó, con tono elevado, su insatisfacción, levantándose de la mesa y llevando el plato hacia la barra. • Que tales fueron las formas del cliente, al expresar el malestar, que incluso generaron incomodidad e inquietud en comensales de otras mesas. • Que la hamburguesa fue preparada nuevamente y entregada. • Que, para reservas de 3 personas, se estima un tiempo de duración aproximada de 1 hora u 1h. 15 min. (Ver anexo). • Que el ticket se imprimió a las 16:38 (ver anexo), 1 hora y 1 minuto después de que se comandaron las bebidas. • Que los clientes solicitaron la Hoja de Reclamación y, en vista de lo experimentado previamente con los comensales y de que los tiempos del servicio estuvieron dentro de los márgenes estimados, simplemente se preguntó si querían una para todos o preferían rellenarlas individualmente procediendo seguidamente a hacer la entrega del formato correspondiente de acuerdo a lo que indicaron. Con respecto a lo expuesto por Doña [REDACTED], [REDACTED] destaca: • Que, si bien se trataba de un servicio de alta demanda, en una zona muy transitada (siendo el fin de semana del Black Friday), los tiempos del servicio -considerando además que se volvió a preparar un producto- se ajustaron a los estimados, como consta en los anexos. • Que el tono de uno de los clientes -al reclamar- no solo fue interpretado como agresivo e irrespetuoso por parte del staff, sino que incluso los comensales de mesas cercanas se solidarizaron con los empleados e incluso una pareja, que salía del establecimiento, intervino para solicitar que se respetara a los trabajadores. • Que el staff procedió a atender y responder oportunamente a las inquietudes y reclamos, repitiendo la preparación de la hamburguesa que fue rechazada. • Que los comensales consumieron los productos en su totalidad, por lo que llama nuestra atención la solicitud de que se reembolse el pago, solicitud que consideramos, por demás, injustificada. Sin más que agregar, quedamos a su disposición para lo que necesiten. [REDACTED] Departamento de Atención al Cliente – [REDACTED].

En su escrito de 26 de junio de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones del reclamante en su escrito de fecha 29 de junio de 2023 en el que manifiesta desistir del procedimiento arbitral, se dicta esta RESOLUCIÓN de NO ENTRAR A CONOCER, atendiendo las pretensiones del reclamante.



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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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