

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01464.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 10 de enero de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de junio de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con una serie de incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [REDACTED], del que es responsable [REDACTED]. La consumidora realizó el pedido con nº de localizador [REDACTED] (2 entradas - concierto de [REDACTED] - [REDACTED]) el 24 de junio de 2022. Según alega la particular, tras la confirmación del pedido desde la reclamada procedieron a la reubicación de las entradas a una zona de categoría supuestamente superior. No obstante, en el momento que acudió al concierto, les ubicaron en la última fila (44) en la que no tenía visibilidad alguna. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria por lo que, **solicita el abono del importe del pedido**.

El Árbitro Único entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

En el seno del **Comité de Mediación de Confianza Online**, la entidad reclamada ha manifestado que no tienen ninguna responsabilidad en la organización del espectáculo, que exclusivamente distribuyen las entradas en los horarios, fechas y precios que le comunica el organizador, el cual les facilita todos los datos de las localidades que deben ser puestas a la venta.

Que en todo momento pusieron a la venta todas las entradas que el organizador les facilitó para tal fin, de igual modo, también sigue las indicaciones de la organización del evento en relación a las directrices a seguir en torno a la gestión

Comunidad de Madrid

de devoluciones y políticas para ello.

Que es el organizador el encargado de las reubicaciones el cual les indica las zonas donde deben reubicar a los clientes, a todos los clientes de grada se les reubicó en una mejor ubicación en pista.

Que si no está conforme debe ponerse en contacto con el organizador del espectáculo: [REDACTED]

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito e indica que ha contactado con el organizador del evento, con el fin de dar solución al problema planteado en dos ocasiones, quien ha manifestado que no autoriza la devolución del importe de las entradas, puesto que solo proceden a la devolución de las entradas en caso de cancelación del espectáculo, o en caso de haberse producido un cambio sustancial en las condiciones de compra. En el segundo caso sólo admiten devolución, en el caso de haber reclamado o realizado la petición antes de la asistencia al espectáculo, circunstancia que no se da en la reclamación efectuada por la Sra. [REDACTED].

La parte reclamante no comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro Único acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante; a pesar de que el organizador del evento fue el encargado de las reubicaciones, fue en [REDACTED] donde la reclamante adquiere las entradas y fue [REDACTED] quien reubicó a todos los clientes de grada en una mejor zona de ubicación en sillas de pista, tal y como se extrae de la documentación obrante en el expediente. Se concluye que, finalmente, la ubicación en sillas en pista no fue una mejor ubicación para todos los asistentes al evento, como en sucedió en caso de la reclamante y su acompañante; al reubicarlas, se redujo notablemente la visión del espectáculo. Por ello, en este caso, este Árbitro dictamina que [REDACTED] deberá abonar a la reclamante el 50% del precio de adquisición de las entradas, es decir, **49,50 €**.

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



Comunidad de Madrid

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.