



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01732.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

ARBITRO UNICO

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

Recibida con fecha 13 de enero de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el cuatro de julio 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 del reclamante con la negativa por parte de la reclamada a la hora de realizar un cambio de fechas para poder asistir a un espectáculo que ya se estaba llevando a cabo. Lo que motivó la solicitud de cambio de fechas fue la indisposición del reclamante que, una vez iniciada la función, se encontró con sensación de desvanecimiento y tuvo que abandonarla junto con su acompañante. Finalmente, solicita la devolución del importe de 60€ por lo sucedido y argumenta que la experiencia no fue satisfactoria, por lo que la empresa debería cumplir su cláusula promocional y devolverles el dinero.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación indicando que como se explica en las condiciones de venta, no se permiten cambios ni devoluciones con menos de 48 horas de antelación. Apuntan que el cliente expresa que no vio el show, por lo que no puede valorar la satisfacción que le supuso el mismo. Añaden que no se ha llegado a ningún acuerdo alguno.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

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 acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante; dado que contractualmente se acordó en el momento de la compra de las entradas que no se aceptaban devoluciones por ningún motivo ajeno a la organización y que los cambios de fecha se gestionarían con un mínimo de 48 horas de antelación, no procede, en este caso, estimar la pretensión objeto de la presente reclamación dado que en tal caso se estarían valorando vicisitudes no comprendidas en los derechos contractuales, sino aspectos concernientes a la política de atención comercial de la mercantil reclamada.



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 Laudo 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.