



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11281.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 02 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado 27 de abril adquirí a través de la página ticketmaster.es tres entradas para el concierto [REDACTED] que tuvo lugar el 22 de julio en el estadio Cívitas Metropolitano de Madrid. El organizador del concierto es la empresa [REDACTED]

Pagué por cada entrada 150 euros más 15 euros de gestión, en total 495 euros. [Adjunto PDF con las entradas.] El precio era bastante superior al de las entradas normales porque en la web se explicaba que se trataba de una zona con excelente visibilidad. Al llegar a nuestros asientos nos encontramos que había una caseta que tapaba la mayor parte del escenario, como se puede observar en la imagen adjunta grada 113. Finalmente los acomodadores nos permitieron cambiarnos a la grada contigua, la 112. Desde allí se veía mejor el escenario, pero había una torre de luces en medio que estorbaba la visibilidad, como se puede observar en la imagen adjunta grada 112. Por eso el precio de los asientos en esa zona era considerablemente inferior.

Me puse en contacto con [REDACTED] para solicitar la devolución de parte del importe, ya que los asientos no se correspondían con la calidad que habíamos pagado. TicketMaster se lavó las manos (a pesar de haberme cobrado 45 euros de gestión) y me remitió a los organizadores del evento. [Adjunto conversación por correo electrónico con [REDACTED]]

El organizador del evento insiste en que los acomodadores tenían instrucciones de trasladarnos a una zona de la grada 112 con perfecta visibilidad y rehúsa hacer ninguna devolución.

Como es natural, ignoro qué zona era esa o qué instrucciones tenían los acomodadores. Lo que es un hecho, y está documentado en los ficheros adjuntos, es que invertí mucho dinero en una experiencia que resultó muy inferior a lo que se describía en la página web del evento.

Por esa razón, solicito el reembolso de la parte proporcional de las entradas, es decir, 60 euros x 3 = 180 euros. Asimismo, solicito la devolución de los gastos de gestión por parte de [REDACTED] ya que no han atendido a mi reclamación ni han gestionado nada.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

La promotora del evento fue [REDACTED] directamente). Se decidió reservar y bloquear algunos asientos en la grada 112, de buena visibilidad para posibles reubicaciones de personas afectadas por las zonas de mala visibilidad causada por los equipos de iluminación y sonido. Había personal atendiendo esas reubicaciones. Al estar esos asientos bloqueados, no se puso a la venta entrada alguna relativa a los mismos, desconociendo esta parte de dónde deduce la reclamante que los asientos a los que fueron reubicados tenían un precio de 90,00 euros.

Como muestra la fotografía aportada por la reclamante, en la grada 112 la visibilidad era buena tanto del escenario como de las pantallas laterales. Los asientos comprados y los reubicados eran idénticos en cuanto a cercanía y altura respecto al escenario. El precio pagado es adecuado, no procede devolución alguna. Los gastos de gestión corresponden a [REDACTED]

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Que no estoy en absoluto satisfecha con la respuesta de la empresa reclamada que se me notificó el día 3 de octubre, ya que los detalles que expone son irrelevantes para el motivo de mi reclamación, a excepción de los gastos de gestión que efectivamente no son su responsabilidad. Que, como se aprecia perfectamente en la fotografía que aporté, una torre de sonido estorbaba enormemente la visión del escenario en el lugar donde nos ubicaron finalmente, lo que no se corresponde con la excelente ubicación y visibilidad que se espera de unas entradas de 150 euros, muy superior al precio de 90 euros que tenían las más básicas. Solicita, por las razones mencionadas, que se me reintegre la diferencia respecto a la entrada de precio inferior, es decir $60 \times 3 = 180$ euros.

El Colegio 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** aporta escrito manifestando que tal como se puede comprobar a partir de las alegaciones y las pruebas aportadas hasta ahora, el 27 de abril de 2023 adquirí tres entradas VIP para un concierto al precio de 165 euros cada una [adjunto de nuevo el recibo].

Por cuestiones de organización de la empresa, nos reubicaron en una zona donde una torre de sonido estorbaba la visibilidad del centro del escenario [adjunto fotografía], lo que no se correspondía en absoluto con la "excelente visibilidad" que anunciaban las entradas.

Finalmente, aunque la empresa reconoce los hechos, considera que esas son condiciones de visibilidad perfecta para un concierto y no está dispuesta a llegar a ningún acuerdo.

SOLICITA: La devolución por parte de la empresa de la diferencia de precio respecto a la entrada inferior, es decir, de 60 euros por entrada = 180 euros. Creo que mi solicitud es razonable y justa, sólo pretendo que me compensen por un servicio que no fue tal como se anunciaba.

La **empresa reclamada** aporta escrito formulando las siguientes alegaciones:

Primera. – Que, esta parte se reitera en las alegaciones ya manifestadas en fecha 22 de septiembre de 2.023.



Comunidad de Madrid

Segunda. – Que, la entidad que actuó como promotora del evento [REDACTED] celebrado el día 22 de julio de 2.023 en el Estadio Cívitas Metropolitano de Madrid, fue [REDACTED], con [REDACTED] no [REDACTED] directamente, siendo ésta uno de los varios socios que la forman.

Por lo que, en caso de que se estime la reclamación, no solo será responsable [REDACTED], sino también el resto de socios.

Tercera. – Que, respecto a la solicitud de arbitraje presentada, como ya se manifestó, mi representada desconocía el tamaño que tendría la zona de sonido, ya que son asuntos técnicos que escapan de su control directo. Así, ante tal desconocimiento y siendo precavida, decidió reservar y bloquear algunos asientos de la grada contigua (112), de la misma categoría que los adquiridos por la reclamante, de forma que los asistentes como Dña. [REDACTED] que se vieron afectados por la mala visibilidad causada por la carpa que cubría la plataforma de iluminación y sonido, fueran reubicados en esa grada 112, como así se hizo, de forma que la reclamante y sus acompañantes pudieron disfrutar del concierto con plena visibilidad del escenario.

A tal efecto, en las zonas indicadas hubo personal específico que estuvo atendiendo las incidencias y recolocando a las personas afectadas, como la reclamante, quien incluso reconoce tal circunstancia en su reclamación inicial, manifestando que “los acomodadores les permitieron cambiarse a la grada contigua”.

Cuarta. – Que, como ya se manifestó, igualmente, al estar esos asientos bloqueados, no se puso a la venta entrada alguna relativa a los mismos, desconociendo esta parte de dónde dedujo la reclamante que los asientos a los que fueron reubicados tenían un precio de 90,00 €.

Quinta. – Dice la reclamante en su solicitud de arbitraje que la torre de sonido estorbaba enormemente la visión del escenario. Ante lo cual, esta parte manifiesta que lo dicho por la reclamante no corresponde con la realidad, por cuanto como muestra la fotografía aportada por Sra. [REDACTED] tomada desde los asientos reubicados, en la grada 112, pese a la existencia de la torre de iluminación (que en algún lugar se debe de colocar para un evento de tales dimensiones) la visibilidad era buena tanto del escenario como de las pantallas situadas en los laterales, por lo que pudo disfrutar plenamente del concierto.

Sexta. – Que, los asientos se encontraban en una zona “idéntica” a las butacas compradas, en cuanto a cercanía y altura respecto al escenario, de ahí la buena visibilidad con que se pudo disfrutar del evento.

Por ello, el precio pagado por las primeras entradas resulta adecuado, no procediendo devolución de importe alguno, debiendo solicitar, en caso de que lo considere oportuno, los gastos de gestión, directamente a la empresa que se encarga de la venta de entradas [REDACTED]

Séptima. – Que, como ya se manifestó en las alegaciones presentadas por esta parte, se desconoce el por qué la reclamante manifestó que la experiencia le resultó muy inferior a lo que se describía en la página web del evento, por cuanto en la web lo único que consta es lo siguiente: “...”

Por lo que, en la descripción de la página web solo se hacía referencia al número de bandas y artistas que actuarían, a la duración aproximada del espectáculo, y a la descripción del género musical de los artistas. Respecto a lo cual la reclamante no muestra queja alguna, sino que lo publicado en la página web en cuanto a la descripción del evento parece que se cumplió y la reclamante y sus acompañantes pudieron disfrutar del concierto. No procediendo, por tanto, devolución alguna.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que eligió y adquirió tres localidades con una determinada ubicación que no pudo disfrutar por motivos de falta de visibilidad, teniendo que ser reubicadas en otra grada consecutiva con otro ángulo de visión y otras condiciones de visibilidad, por lo que la empresa debe compensarle con el abono del 10% del importe de las entradas que suma un total de **45 €**, no procediendo el abono de un importe mayor al no constar acreditado que tuvieran diferente precio las entradas en una y otra grada, ni una alteración sustancial de la visibilidad del escenario en cuanto a altura y lejanía.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 02 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: