



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11892.0/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

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:

Tras haber realizado previo pago de reserva del servicio de plan y coordinación de boda, la persona a la que reclamamos, no realizó el servicio acordado en el contrato, se negó después de haber sido contratada con más de 18 meses de antelación y avisó de ello a tan sólo 6 días de nuestra celebración del compromiso. Se ha negado a darnos la factura correspondiente por el pago realizado de la reserva y también a devolvernos el dinero después de habernos generado innumerables problemas en la coordinación y con tan poco tiempo para darle remedio. Ha dado información incorrecta al resto de proveedores, no ha cumplido con su cometido y no hemos podido llevar el día como nos habría gustado, después de haber invertido tanto dinero, aparte de innumerables imprevistos que ha generado y también las molestias que ha ocasionado tanto a fotógrafos, músicos, restaurante, entre otros.

Solicito por lo tanto, la devolución del dinero de reserva y una revisión por los daños y perjuicios que ha generado tanto a nivel económico como a nuestra salud. Cuantía reclamada 408,37 €.

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



Comunidad de Madrid

PRIMERA.- Pues bien, de todo lo anteriormente relatado se puede apreciar que por nuestra parte hemos intentado en todo momento realizar nuestro trabajo de la mejor forma posible, en base al contrato suscrito con los clientes.

Es necesario insistir en que, tal y como se ha expuesto, el contrato firmado entre ambas partes es por un pack de coordinación del día de la boda, que no incluye ninguno de los servicios que a posteriori el cliente solicita. Nos encontramos ante una situación en la que, en vez de tratar solucionar de forma cordial los problemas y poder llegar a un nuevo acuerdo, la respuesta del cliente es la de no coger las llamadas y enviar mensajes, elevando la voz y descalificando al prestador del servicio.

Tal y como se reconoce por la propia novia en el audio transcrito y aportado en la alegación décima, así como en otro audio enviado ese mismo día, en el que Dña. [REDACTED] dice lo siguiente: "[REDACTED].eh... ¿qué es procederemos a la devolución del dinero conveniente...? Porque yo lo que necesito es una persona que trabaje. Si vas a ir a trabajar y a hacer las cosas que se te han pedido, entonces, contamos contigo. Si no es así, dínoslo ya y deja de marear la perdiz, que si te mando un correo, que si esto, que si lo otro y ya está. Y yo te repito que no te voy a firmar un contrato o un documento en el que pone que la que te está diciendo que no vengas a trabajar soy yo. A ver que yo tonta no soy, entonces no se te ocurra mandarme un documento en el que lo único que estás haciendo es, como siempre, asegurarte las cosas. Si no quieres venir a trabajar, me devuelves el dinero y lo cancelas tú y me lo mandas por...por escrito, que no vas a venir a trabajar, así de claro pero ya está, no me vengas con que te firme un documento que no te tengo que firmar. Si no vas a cumplir con tu trabajo, eres tú quien no lo va a cumplir, no soy yo, que soy la que te había contratado" (se aporta como DOCUMENTO 11 dicho audio), se pretendía que acudiéramos al evento y que realizásemos nuestro trabajo, tal y como efectivamente hicimos o, al menos, lo intentamos, por lo que en ningún caso puede hablarse de una simulación de estar llevando a cabo un trabajo por nuestra parte para posteriormente, si se diera un conflicto legal, pudiéramos tener una defensa.

SEGUNDA.- Por lo tanto y dado que ha quedado suficientemente acreditado que los servicios contratados han sido efectivamente prestados, no procede la devolución de importe alguno. Asimismo y, dado que el importe abonado corresponde únicamente al 50% del importe total del servicio, aun queda pendiente el abono del resto del precio final estipulado en el contrato y que no ha sido abonado a fecha de la presente por los novios.

Se acompaña como DOCUMENTO 12 copia de la factura correspondiente a esta segunda mitad del importe total de los servicios prestados.

A este respecto, queremos indicar que el importe correspondiente a las horas del día del evento en las que no pudimos realizar nuestro trabajo podría valorarse aproximadamente en 150,00€ (6 horas, dos personas, a 12,50€ la hora cada persona), importe que, entendemos, podría descontarse del importe debido a no haber sido horas de efectivo trabajo.

TERCERA.- Por otro lado, hay que reseñar que, tras la fecha del evento, Dña. [REDACTED] ha venido escribiendo comentarios y reseñas negativas sobre nuestro negocio en varias páginas web especializadas en nuestro sector, basándose en falsedades y tergiversando los hechos acaecidos, en línea con lo que también ha venido a indicar ante esta instancia. Por suerte, hemos podido rebatir su versión y mostrar la realidad de lo acontecido gracias a la multitud de pruebas aportadas, todas ellas provenientes de correos e intercambios de información entre las partes implicadas.

Se acompaña como DOCUMENTO 13 copia de dichos comentarios y reseñas. Unos comentarios en los que cualquier parecido con la realidad es mera coincidencia, como puede deducirse tras su confrontación con las pruebas aportadas junto con este escrito.



Comunidad de Madrid

Precisamente, como consecuencia de los comentarios indicados, entendemos que se nos está produciendo y podrían seguir produciéndose en el futuro, daños y perjuicios, de manera directa y en forma de lucro cesante, de difícil cuantificación ahora pero que podremos ir concretando a lo largo de los próximos meses, en función de la evolución de la facturación de nuestra empresa.

Unos daños y perjuicios que solicitaremos ahora como de futura compensación una vez se hayan determinado.

CUARTA.- En cualquier caso, dado nuestro interés ha sido siempre dar cumplimiento a nuestras obligaciones y que no es nuestro deseo seguir manteniendo viva en el tiempo esta cuestión, estaríamos abiertos a la posibilidad de renunciar a los mencionados daños y perjuicios, así como al importe de 150,00 euros indicado en la segunda conclusión, siempre y cuando se procediera por Dña. [REDACTED] a la inmediata retirada de todos los mensajes, comentarios y reseñas difamatorios e injuriosos que viene profiriendo contra nosotros y se comprometa a no publicar nunca más por ningún tipo de medio, ni en su propia persona ni a través de terceros, comentarios sobre el servicio que contrató con nosotros y que sólo ella decidió cancelar.

En definitiva, como muestra de nuestra buena fe, nos comprometeríamos: 1) a no reclamar el importe correspondiente a las horas de trabajo del día del evento (que no se pudieron hacer efectivas por causas no imputables a nosotros).

2) a no emprender acciones legales contra Dña. [REDACTED] por las difamaciones que ha sufrido nuestro negocio.

3) a no reclamar los daños y perjuicios sufridos o que suframos en el futuro consecuencia de sus reseñas y comentarios basados en falsedades hasta ahora publicados.

Por todo ello,

SOLICITO que se tenga por presentado este escrito, junto con los documentos que le acompañan, se tenga por aceptado el arbitraje solicitado, así como que se tenga por contestado el mismo en tiempo y forma, siguiéndose con su tramitación para, finalmente, dictarse laudo mediante el que se estimen nuestras pretensiones, con cuanto más proceda en Derecho.

A modo de resumen, nuestras pretensiones consisten en:

- Reconocimiento de la obligación de pago por parte de Dña. [REDACTED] del importe pendiente por el resto del servicio contratado y efectivamente prestado (salvo las seis horas de trabajo del día del evento).

- Reconocimiento del derecho a percibir indemnización de daños y perjuicios por los efectos negativos que sobre nuestro negocio hayan tenido y puedan seguir teniendo las publicaciones realizadas por Dña. [REDACTED]

- Obligación y compromiso de Dña. [REDACTED] de la inmediata retirada de las publicaciones realizadas hasta la fecha.

- Obligación y compromiso de Dña. [REDACTED] para nunca más realizar comunicaciones públicas o privadas referidas a la prestación de nuestro servicio.

Todo ello sin perjuicio de lo contenido en el cuerpo de este escrito y, en especial, en la conclusión cuarta.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Después de tratar de llegar a un acuerdo por parte de sus abogados de [REDACTED] para proceder a la devolución del importe pagado. Se negaron a cambiar unas cláusulas, las cuales no eran ciertas ya que decían que el contrato se rescindía a petición del cliente e incluir en el documento a firmar el importe que se devolvería. Nos pusieron un plazo para firmarlo y asegurándonos que nos devolverían el dinero (por escrito vía email y llamada telefónica por parte de [REDACTED]). En resumen, no se llegó a acuerdo y tampoco me devolvieron el dinero, no se hizo cargo de sus labores para las que se le había contratado y además confundió a los fotógrafos con el horario de la ceremonia (nos quedamos sin parte de las fotos).

Todo el trabajo de organización, permisos, decoración y preparación se vio frustrado por su falta de profesionalidad. Y el que sería el día más feliz de nuestras vidas, se volvió un infierno (ni flores, ni permisos, ni organizador, ni tiempos...) todo un desastre.

Debido a todo lo que me ha hecho pasar este tiempo, sin devolverme el dinero, sin avisarme si vendría o no a ayudarnos, para así poder contratar otros servicios, sufrí una crisis de ansiedad la misma noche previa a la boda, de la cual aún sigo en tratamiento y antidepresivos. Esta persona no ha entendido que es un día para recordar el resto de mi vida, y claro que lo vamos a recordar, pero no para bien, sino para recordar lo mal que lo pasé. Yo confié en ella y hasta se atrevió a decirme la hora a la que peinarían a mi difunta familia...

Le solicité la factura del servicio para poner esta reclamación y se negó diciéndome que habían cerrado el trimestre del año anterior y que no me la podían facilitar, tuve que presentar el comprobante de operación.

Solicitamos la devolución del dinero y una compensación por daños morales, por dar una publicidad engañosa de la realidad y por no solicitar los corrientes permisos que se requerían en el entorno, pudiéndonos haber enfrentado a una multa de no ser por otra persona que los solicitó en lugar de ella, además de las pérdidas que la falta de coordinación nos ha generado (no se entregaron detalles, no se gestionó la tarta que nosotros queríamos, no se llevó en marcha la máquina de photocall con la que contábamos, sin hablar de la decoración de la ceremonia, que era para ponerse a llorar, quedaron las flores sin colocar, el arco desnudo...) y la falta de respeto de después presentarse allí como si nada, para hacer más daño.

Cuantificación económica actualizada de la pretensión: 15.000,00 €

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: no he recibido ninguna notificación de acuerdo por parte de la empresa reclamada y hacerles llegar mi historial clínico que solicité a mi médico para que puedan corroborar que sufro trastorno de ansioso/depresivo y estoy en tratamiento.

La **empresa reclamada** aporta escrito junto con audios y grabaciones, de los que se dio traslado a la parte reclamante, alegando:

Una vez analizadas las alegaciones realizadas por la parte denunciante, debo remitirme a mi contestación a la solicitud de arbitraje, presentada ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid en septiembre de 2023, y reiterarme íntegramente en todo su contenido.

En cuanto a las nuevas manifestaciones efectuadas por la denunciante de las que ahora se nos da traslado, como decíamos, entendemos que quedan totalmente desvirtuadas por lo expuesto ya previamente por mi parte ante esta Junta Arbitral. De ninguno de los documentos que se acompañan ahora aportados (la mayoría de los cuales ya previamente aportados por nosotros) se



Comunidad de Madrid

puede interpretar que por nuestra parte se haya realizado amenaza alguna. Más bien al contrario, lo que ahora se aporta de nuevas, cuales son las conversaciones entre profesionales de la abogacía en los que se está llevando a cabo una negociación, es la prueba fehaciente de que por nuestra parte siempre hubo plena disposición para intentar aclarar y atender los cambiantes deseos de la denunciante.

Aún a riesgo de ser reiterativos, y puesto que es en lo que más insiste la denunciante ahora en sus alegaciones, volveremos a describir la realidad de la negociación y el contenido del que viene a denominar como “documento trampa”.

Pues bien, en dicha propuesta para firma, tratamos de recoger la decisión de la denunciante de que no continuáramos prestando nuestros servicios (recordamos, a apenas unos días de la boda, con la mayor parte de la organización ya realizada por nuestra parte).

Pues bien, a pesar de que ya habíamos realizado una gran parte de nuestro trabajo, y con el único ánimo de intentar evitar lo que se veía venir, propusimos la firma de un documento en el que se recogiera su renuncia a nuestros servicios, acompañando dicho documento en un correo en el que se le ofrecía de forma expresa la devolución del importe ya pagado hasta ese momento (la denunciante ha aportado nuestros correos a su abogado en los que quedan claros estos extremos). Nunca hubo respuestas de su supuesto abogado a estos intentos de comunicación por nuestra parte. Las únicas respuestas provinieron de la propia denunciante, para exigirnos que cambiáramos el texto del acuerdo en cuanto a quién tomaba la decisión de incumplirlo, pues, según ella, éramos nosotros los que queríamos no cumplir nuestro contrato.

Es decir, por un lado se nos acusaba de no cumplir el contrato y, a la vez, se nos exigía que lo incumpliéramos, porque no deseaba nuestro servicio, siendo múltiples los mensajes en ese sentido (como puede comprobarse en los audios, videos, correos y mensajes de WhatsApp aportados).

Ciertamente, las actuaciones de la denunciante fueron casi siempre tan “desconcertantes” que, casi desde el principio, fuimos intentando quedarnos con prueba de las interacciones que manteníamos con ella, por lo que pudiera pasar. Es verdad que su futuro marido nos inspiraba más confianza, pero prácticamente la totalidad de los contactos fueron con ella. Aun así, fue él quien el día de la boda nos conminó también a abandonar nuestro trabajo (como puede comprobarse en los videos ahora aportados), siguiendo las indicaciones de su futura esposa.

Por otra parte, en cualquier otra circunstancia resultaría ciertamente sorprendente la insistencia en remarcar las supuestas consecuencias de organización que nuestra ausencia el día 22 de julio de 2023 pudo provocar, al afirmarse que nuestros servicios se prestaron de manera defectuosa o incompleta y que la falta de elementos el día de la boda fue responsabilidad nuestra. Y ello porque, como se desprende fácilmente de toda la documentación aportada, ni el día de la boda ni en las jornadas previas, nos permitió la denunciante realizar nuestro trabajo.

Es cierto que, tal como sucedieron los hechos, hicimos suposiciones sobre las razones y motivaciones de las actuaciones de la denunciante, pero ello no obstó para que hiciéramos todo lo que estuvo en nuestra mano para evitar que la denunciante pudiera acabar arrepintiéndose de las decisiones que, de forma incomprensible para nosotros, iba tomando según se acercaba la fecha señalada.

Como puede comprobarse con toda la documentación aportada, nosotros intentamos hacer nuestro trabajo de la mejor forma posible hasta el último momento, a pesar de sus insultos y desplantes continuos.



Comunidad de Madrid

Un último apunte: como se podrá comprobar en el video, el día 22 de julio de 2023 nos desplazamos desde Valladolid hasta el lugar del evento (en un trayecto de casi dos horas de viaje), donde nos encontrábamos a las 08:00H de la mañana, por si todavía existía la posibilidad de que hubiera un cambio de postura por parte de la denunciante, por si hubiera recapacitado en las horas previas.

Lamentablemente, no fue así. Ciertamente es que algunos familiares (los padres del novio), nos atendieron amablemente y dieron muestras de entender lo que estaba pasando, pero la decisión de impedirnos trabajar no se modificó. Por ello, no nos quedó otro remedio que volver a casa, sin poder culminar nuestro trabajo.

Dicho lo anterior, debe resultar revelador que, ahora, se nos diga que hubo cosas sin hacer ese día: se nos pretende responsabilizar por lo que no se hizo, cuando la realidad incontestable es que no se nos dejó hacerlo.

En cualquier caso, insistimos en que, dado que nuestro interés ha sido siempre dar cumplimiento a nuestras obligaciones y que no es nuestro deseo seguir manteniendo viva en el tiempo esta cuestión, estaríamos abiertos a la posibilidad de renunciar a los daños y perjuicios que podemos solicitar como consecuencia de las injurias vertidas, así como a 150,00 euros del importe aún pendiente de abonar por parte de los novios (cuyo total pendiente son 479,52 euros), siempre y cuando se procediera por la denunciante a la inmediata retirada de todos los mensajes, comentarios y reseñas difamatorios e injuriosos que viene profiriendo contra nosotros y se comprometiera a no publicar nunca más por ningún tipo de medio, ni en su propia persona ni a través de terceros, comentarios sobre el servicio que contrató con nosotros y que sólo ella decidió cancelar.

En definitiva, como muestra de nuestra buena fe, nos comprometeríamos:

- 1) a no reclamar el importe correspondiente a las horas de trabajo del día del evento (que no se pudieron hacer efectivas por causas no imputables a nosotros).
- 2) a no emprender acciones legales contra la denunciante por las difamaciones que ha sufrido nuestro negocio.
- 3) a no reclamar los daños y perjuicios sufridos o que suframos en el futuro consecuencia de sus reseñas y comentarios basados en falsedades y que ha venido publicando hasta ahora.

Por todo ello,

SOLICITO que se tenga por presentado este escrito, junto con los documentos que le acompañan, se tengan por efectuadas las ALEGACIONES que en el mismo se contienen, siguiéndose con la tramitación del procedimiento arbitral para, finalmente, dictarse laudo mediante el que se estimen mis pretensiones, con cuanto más proceda en Derecho.

A modo de resumen, mis pretensiones, como ya se indicó, consisten en:

- Reconocimiento de la obligación de pago por parte de la denunciante del importe pendiente por el resto del servicio contratado y efectivamente prestado (salvo las seis horas de trabajo del día del evento).
- Reconocimiento del derecho a percibir indemnización de daños y perjuicios por los efectos negativos que sobre nuestro negocio hayan tenido y puedan seguir teniendo las publicaciones realizadas por la denunciante.



Comunidad de Madrid

- Obligación y compromiso de la denunciante a la inmediata retirada de las publicaciones realizadas hasta la fecha.

- Obligación y compromiso de la denunciante para nunca más realizar comunicaciones públicas o privadas referidas a su manifiestamente falsa versión sobre la prestación de nuestro servicio.

Todo ello sin perjuicio de lo manifestado con anterioridad a este escrito y, en especial, en lo reiterado en la alegación cuarta del presente escrito, en cuanto a la posibilidad de poder reducir o incluso renunciar a algunas de nuestras peticiones.

La **parte reclamante** no aporta nuevo escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante **no procediendo que la parte reclamada deba reembolsarle el importe del primer pago**, al constar acreditado en el expediente que fue cumpliendo sus obligaciones contractuales, atendiendo y asesorando a la parte reclamante durante los meses previos a la celebración, y que no fue hasta unos días antes de la celebración cuando comenzó a manifestar su disconformidad, llegando a la confrontación con la parte reclamada por entender que no cumplía el objeto del contrato en relación con los proveedores y con la colocación de adornos sin constar prueba suficiente en el expediente para valorar si hubo o no una eficiente planificación y coordinación en los días previos a la celebración, y respecto de la no obtención de permisos indicar que no es objeto de las obligaciones contractuales de la parte reclamada. Por lo expuesto, y teniendo en cuenta que la parte reclamada acudió a la celebración por decisión propia, conociendo ya que la parte reclamante no deseaba más la prestación de sus servicios, se desestima la reconvención formulada por la empresa reclamada, que debe **cancelar la segunda cuota, que se encuentra pendiente de pago**.

NO ENTRAR A CONOCER sobre las pretensiones relacionadas con las publicaciones en redes sociales y presuntas difamaciones e injurias, ni sobre la solicitud de indemnizaciones por daños morales y por motivos de salud, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.