

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12890.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada por D^a [REDACTED] con DNI [REDACTED] en representación del interesado, en la que expone:

Obligan a la recarga de saldo para consumo en el interior del recinto, mediante pulseras cashless. A la hora de proceder a la devolución del saldo restante, informan pasados varios días desde el fin del festival, del lugar donde proceder a solicitar el reembolso. Publican el link, según me han transmitido en redes y la pagina oficial. Durante la compra no estaban definidas las fechas. Cuando las publican, habilitan la devolución desde el 05/09/23 a las 12:00 hasta el 10/09/23 a las 23:59. Cuando yo voy a consultar si ya habían procedido a definir el lugar de la devolución el día 11/09, mi sorpresa es que no sólo ya ha sido sino que ha vencido y sólo aparecía una nota. Me pongo en contacto con la organización para intentar solucionar por la vía amistosa, pero me indican que no hay solución, que el plazo ha vencido.

Pretensiones: Que se proceda a la devolución del saldo, dado que era el único medio de pago posible y no estaba definido cuando adquirí las pulseras. En ningún momento, previo a la recarga, se informó de que la devolución fuese a ser únicamente durante 5 días, ni qué días (justamente estuve de vacaciones, por lo que no me planteé el tema). Cuantía reclamada 60,00 €

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:

- El plazo de devolución se indicaban con carteles en las propias casetas donde se recargaban las pulseras indicando la propia web para su tramitación (adjuntamos imágenes).
- Desde la previa del festival, durante el festival y después del mismo se recordó en web y redes sociales que el plazo de solicitar las devoluciones sería la semana posterior al festival (adjuntamos imágenes).
- De hecho, dicho plazo finalizo el último día de la semana posterior al evento (domingo a las 23:59h).
- La recarga de dinero en la pulsera no implicaba un importe mínimo, permitiendo al cliente consumir la cantidad que deseara y recargar todas las veces que deseara para dejar su pulsera a cero euros si así lo quería. No existía importe mínimo de recarga ni gastos de gestión por el trámite.
- Los asistentes fueron avisados desde antes del evento, durante y posteriormente del link donde realizar la solicitud de devolución y del plazo del mismo y es por ello que no estamos de acuerdo con la reclamación.



Comunidad de Madrid

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

1. No se detalla al inicio del evento, cuando se realizan las compras de las recargas, como muestran ellos en sus propias imágenes, fecha concreta de partida para iniciar las solicitudes.
2. Las compras realizadas a distancia, el consumidor tiene 14 días naturales para devolver el producto sin coste, así está recogido en la ley de consumidores. No se ha respetado este periodo y el empresario tiene la obligación de devolver los importes abonados por el consumidor completamente.
3. Las condiciones climatológicas no fueron favorables, por lo que los consumos fueron menores a lo esperado y esto ha motivado que, como yo, muchísima gente, quedase con elevados saldos en sus pulseras, sin tiempo para apenas reaccionar, dado el cortísimo periodo.
4. No es mi deber ni obligación estar pendiente de las RRSS. Los plazos deberían estar fijados en el mismo momento de la compra, especialmente, si el plazo habilitado, no respeta los tiempo mínimos para devoluciones marcados por ley.

Solicito la devolución de, 60€, en concepto de saldo no usado, y 10 más por todo el tiempo invertido, dado que la recarga total era de 100€. Cuantificación económica 70,00 €.

Aporta documentación acreditativa para actuar en nombre de [REDACTED] (Cónyuge).

El Órgano 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** no aporta nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** reitera la documentación en relación con la información facilitada sobre el plazo de devolución.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el objeto de la reclamación es el reembolso de parte del importe de una compra online de recarga de una pulsera para pagar en barras, foodtruck y market. Indicar que ninguna de las partes ha aportado las condiciones de la compraventa, y que en cualquier caso, en el momento en el que se realizó consumo con cargo a la pulsera y habiendo ya finalizado el evento, no es posible ejercer el derecho de desistimiento sino solicitar el reembolso de la cantidad no consumida, habiendo acreditado la empresa reclamada que informó a través de distintos medios el plazo para solicitar la devolución, que ya había finalizado cuando la parte reclamante solicitó la devolución.



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 naturales 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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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