



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15681.7/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 27 de septiembre de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

"RECLAMACION TEATRO LARA Y CORTE INGLÉS"

"El pasado 12-10-2023 acudo junto con dos personas más al Teatro Lara con unas entradas que me habían regalado (compradas en [REDACTED] a la función "Madres" que tenía lugar en la Sala Lola Membrives a las 19:30. Por causas ajenas a nuestra VOLUNTAD (obras EN Gran Vía, problemas al acceder al Parking...) entramos por la puerta del teatro a las 19:35. Le comentamos a la persona que está en la puerta las circunstancias y nos indica que no podemos entrar pq el tiempo de cortesía es de 5 minutos (mientras hablamos con ella el reloj ya marca 19:36) y que este periodo se ha sobrepasado.

Intentamos que se nos permita el acceso (en los tickets de entrada no ponen en ningún lugar que una vez pasada la hora+ tiempo de cortesía no se podrá acceder a la función) pero ella indica que son las condiciones del teatro y que el teatro no se hace responsable de si esa información están indicada por sus "agentes de venta". Insistimos ya que tenemos las entradas en la fila 1 y no creemos que sea muy molesto para el resto de espectadores el que accedamos, tan solo 5 mins después de, supuestamente, comenzada la función y la responsable de sala nos indica que el único acceso a la sala es por el escenario"

"Nos dirigimos al [REDACTED] de Callao y allí nos indican que ellos son unos simples "vendedores" y no tienen ninguna responsabilidad. Nos encontramos antes la situación de que ninguno de los intervinientes en la venta de entradas (Teatro Lara, [REDACTED] tiene ninguna responsabilidad en indicar la información relevante que condiciona el acceso a la función, siendo la única responsabilidad "la nuestra" por llegar tarde"

.." Después de la visita al [REDACTED] volvemos al teatro y presentamos la oportuna reclamación, copia de la cual adjunto. En ningún momento la responsable de sala se ha mostrado empática y ha intentado solucionar la incidencia, simplemente mantuvo su NO inicial en todo momento. Revisadas posteriormente las reseñas del teatro observamos que esta situación es habitual y el tiempo de cortesía varía dependiendo de los minutos que llegue tarde el espectador; si el espectador llega tarde 2 minutos el tiempo de cortesía era de 2 minutos. Ahora bien, si el retraso del comienzo de la función, se produce por causas imputables al teatro, el espectador también lo asume"

Solicita que se les faciliten entradas para poder acceder a la representación de la función en otro momento.



Comunidad de Madrid

La reclamante en fecha 10 de enero de 2024, reitira sus alegaciones y descontento con las explicaciones ofrecidas por el Teatro Lara y solicita que le devuelvan el importe del precio abonado por las entradas que asciende a 71 euros.

La empresa reclamada presenta escrito de fecha 11 de julio de 2024, que es trasladado a la otra parte, realizando las siguientes alegaciones:

- que la cliente y acompañantes llegaron 5 minutos tarde, una vez comenzada ya la función. La función comenzaba a las 19:30, y llegaron al hall del teatro a las 19:35, por lo que no se les permitió la entrada a la función.
- desde el Teatro Lara, siempre que les es posible, intentan tener unos minutos de cortesía para que los clientes puedan acceder a función si llegan tarde, cosa que no estamos obligados y que no tienen porque ser 5 minutos, a veces por la cantidad de programación diaria con la que cuenta nuestro teatro, y para no retrasar el comienzo de las obras posteriores, esta cortesía puede ser de solo 2 o 3 minutos o incluso que no los haya y empezar la función a la hora estipulada (19:30).
- Aportan como documento la parte de atrás de las entradas compradas en el canal de venta de [REDACTED] se especifican las condiciones de compra. Una de ellas dice lo siguiente: "Es potestad de la Organización (en este caso nosotros, Teatro Lara) permitir la entrada al recinto una vez comenzado el espectáculo.
- Aclaran que, en el caso de la Sala Lola Membrives, solo cuenta con una puerta de acceso. Esta puerta da a una escalera que baja hasta llegar a escenario. No podemos permitir que el público entre una vez cerradas las puertas, ya que eso supone interrumpir a los actores, así como molestar al resto del público que ya está disfrutando de la representación. Esta sala si cuenta con una salida de emergencia a la Calle San Roque, que solo se usa para desalojo del público y acceso para sillas de ruedas, y que además solo se puede abrir por dentro. Como esta puerta también está ubicada muy cerca del público y de escenario no se permite el acceso por ella, por las mismas razones de antes, evitar molestar al público que ya está disfrutando del espectáculo y por respeto a los actores que se encuentran en función. Efectivamente, la política del Teatro Lara es que no se permite el acceso a la sala una vez comenzada la función.

Consideran que no se tiene que hacer la devolución del importe de las entradas solicitado.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

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 reclamante** frente a la empresa reclamada en este expediente, TEATRO LARA, y organizadora del espectáculo, ya que de los hechos descritos y pruebas aportadas, no se considera que se

Comunidad de Madrid

haya infringido la normativa vigente en materia de espectáculos públicos, ni de protección del derechos de información al consumidor, en base a las siguientes consideraciones:

La empresa demandada aporta al expediente el reverso de las entradas adquiridas a través del canal de Ventas –web [REDACTED]– y en ellas se puede leer lo siguiente: “Es potestad de la Organización (en este caso, Teatro Lara) permitir la entrada al recinto una vez comenzado el espectáculo”.

Examinado el contenido total de las entradas, se observa que cumplen con los requisitos necesarios:

- Identificación de la empresa organizadora y domicilio.
- Espectáculo o actividad.
- Lugar, fecha y hora de celebración.
- Clase de localidad y número, cuando las sesiones sean numeradas.
- Precio.
- En su caso, las condiciones específicas de admisión- reverso-..

Se considera que esta información y en concreto, la relativa a la potestad que tiene la empresa de impedir el acceso al espectáculo, una vez comenzado éste, se recogen correctamente en la entrada.

La empresa en sus alegaciones refiere, las condiciones interiores de espacio en que se desarrolla la función, explicando que si se permitiese el acceso- una vez comenzado la misma- no se cumpliría con el deber de respeto a los otros usuarios- etc.

En este caso confluyen los intereses particulares de la reclamante que, solicita acceder aún admitiendo el retraso de 5 minutos en la hora de comienzo, y los intereses colectivos del resto de espectadores y actores, que ya estaban disfrutando de la función. La empresa reclamada ejerce su derecho frente a la consumidora informado en el reverso de su entrada y no está obligada a reintegrar el importe abonado por las localidades que no pudo utilizar la reclamante.

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, 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.