



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00406.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 de 30/12/2024**: "Incumplimiento reiterado en la concesión trimestral de la reserva de campo de fútbol 7 de acuerdo con los criterios de concesión publicados en su página web". El reclamante está interesado en reservar el campo principal de fútbol 7, pero no consigue hacerlo a pesar de que presentan la solicitud de reserva en cuanto se abre el plazo indicado en las bases. Cuantía reclamada: 1.200 €.

Solicitud: "Que la entidad respete las bases de concesión publicadas, máxime cuando gestiona unas instalaciones públicas, es decir propiedad de todos los contribuyentes. Como sugerencia, para dotar de transparencia al procedimiento, debería ser el propio sistema el que otorgara un número de llegada a la recepción del email. Una empresa pública no puede actuar con esta falta absoluta de visibilidad en la concesión de unas instalaciones. No obstante, como nos han pedido reiteradamente concretar una pretensión económica, solicitamos como indemnización 1.200 € (mil doscientos euros), que es aproximadamente el coste que nos supone la concesión durante un año de una hora semanal de un campo fútbol 7".

La parte reclamante aporta:

- Factura nº 2024-24070 emitida por [REDACTED] de 15.09.2024, concepto "Fútbol 7 General fin de semana (fútbol 7 norte el 29.09.2024 de 09:00 a 10:00) por importe de 38,00 €, dto. Empleado [REDACTED] de -19,00 €, total factura 19,00 €. Usuario [REDACTED]
- Solicitud para reservas de temporada / Otras entidades de [REDACTED]
[REDACTED] Solicitante: [REDACTED], solicitud de reservas: fútbol 7, segundo periodo (de enero a marzo), día de la semana: domingo, horario de 09:00 a 10:00. No aparece fecha.
- Bases para reservas de temporada de [REDACTED].
- Correos intercambiados por el representante del reclamante y [REDACTED]



Comunidad de Madrid

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 presenta escrito de alegaciones para la audiencia de 16/09/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 17/09/2025, en el que manifiesta que:

“Las instalaciones deportivas de [REDACTED] cuentan con un campo de fútbol 7 y otro de fútbol 11 que a su vez se puede dividir en 2 campos de fútbol 7. Se ofrece la posibilidad de realizar reservas de los campos de fútbol por temporadas, en una hora/s y día concreto de la semana para la realización de práctica deportiva. Los campos de fútbol pueden ser reservados, tanto por personas físicas, como jurídicas, todo ello con el objeto de facilitar el desarrollo del deporte de carácter aficionado. Para acceder a dichas reservas se debe enviar el formulario con los datos cumplimentados. Una vez recibía la solicitud, en tiempo y forma, se gestiona siguiendo lo dispuesto en las bases de la reserva que aparecen en el dorso de dicho documento -se adjunta formulario como DOC-1-“

Aporta documento de “solicitud para reservas de temporada/otras entidades”, que en el reverso se informa de las bases para reservas de temporada.

“Tal y como indican las “Bases para reservas de temporada” que constan en el formulario, las condiciones de la reserva son:

El titular de la reserva no tendrá acceso a nuestro programa de fidelización.

a) Criterios de valoración (orden indicado): Las solicitudes se atenderán conforme a los siguientes criterios objetivos y por este orden (teniendo preferencia las reservas de centros docentes): 1º Orden de entrada de la solicitud.

b) Confirmación. 1º El estudio de las solicitudes y la confirmación de la reserva se realizarán por parte de la Dirección de las Instalaciones Deportivas. 2º Se notificará la confirmación a los interesados, así como instrucciones y documentación a presentar para la formalización definitiva de la reserva. 3º A partir de la fecha de confirmación de la reserva, se procederá a formalizar el pago (ver condiciones de pago). 4º Transcurrido dicho plazo sin comunicación alguna por parte del beneficiario, las Instalaciones Deportivas podrán disponer del espacio concedido.

c) Solicitudes: El plazo de presentación de la solicitud será a partir de las fechas indicadas: - Primer periodo (del 1 de septiembre al 30 de diciembre): 15 de junio - Segundo periodo (del 1 de enero al 31 de marzo): 15 de diciembre - Tercer periodo (del 1 de abril al 30 de junio): 15 marzo Así mismo, en el anverso del documento, se indica:

He leído y acepto las condiciones de las bases que figuran en el reverso, declaro que los jugadores no padecen enfermedad o discapacidad que les impida participar en el desarrollo de la actividad y renuncio a exigir responsabilidad por eventuales lesiones derivadas de la práctica ordinaria de la actividad de los jugadores de los partidos que organizo.

HECHOS

1. El cliente ha solicitado, desde el año 2022, reservas de temporada en diferentes periodos:
- Enero de 2022. 3 - Marzo de 2022. - Diciembre de 2022. - Marzo de 2023. - Diciembre de 2023.
- Diciembre de 2024 - Marzo de 2025.

En todos estos casos se han aceptado las solicitudes de reserva, por lo que se ha podido disfrutar de los campos de fútbol 7, pese a no ser el campo de fútbol 7 “principal”, que en observaciones de la solicitud mencionan.



Comunidad de Madrid

En ningún momento, las “Bases para reservas de temporada” hacen mención a que el usuario pueda elegir el campo de fútbol en el que quiera jugar. No obstante, se tienen en consideración sus peticiones, las cuales se recogen en el apartado de observaciones del impreso de la solicitud. La asignación de un campo u otro, se otorga respetando el estricto orden de llegada de la documentación recibida en tiempo y forma.

2. Como acto de buena fe, el 11 de marzo de 2025 y sabiendo la alta demanda por el campo de fútbol “principal”, se envía, desde [REDACTED], un e-mail a los interesados para informar de la fecha en la que se abren las solicitudes para la siguiente temporada”.

Se aporta correo electrónico de la empresa reclamada al reclamante, de fecha 11.03.2025 en el que se informa al reclamante de que el 15 de marzo se abrirá el plazo de solicitudes para las reservas de temporada del tercer periodo de abril a junio.

“3. El 15 de marzo de 2025 a las 00:00 h. se recibe correo del Sr. [REDACTED] la reserva del campo principal de fútbol 7. Esta solicitud era la segunda que entró en el correo electrónico de recepción de solicitudes.”

Se aporta correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 15.03.2025 a las 0:00 h. en el que se remite la ficha de solicitud del “campo principal de fútbol 7”.

“Es decir, que aunque se realizó a las 00:00 horas, segundos antes había entrado una primera solicitud, como se puede observar en la siguiente relación:”

Se aporta captura de pantalla en la que se observan cuatro correos electrónicos de fecha 15.03.2025, uno de ellos del reclamante con el asunto “solicitud de reserva de temporada”.

“4. El 15 de diciembre de 2024, a las 00:00 horas, se recibe el correo remitido por el Sr. [REDACTED] junto con el formulario de reserva.”

Se aporta correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 15.12.2024 a las 0:00h.

“Esta solicitud no se acepta pues venía a nombre del Sr. [REDACTED] y firmaba el Sr. [REDACTED]. Se adjunta solicitud como DOC-2”.

Se aporta solicitud para reservas de temporadas, solicitante [REDACTED] segundo periodo, domingo 09:00 a 10:00h., firmado por [REDACTED]

“El 16 de diciembre de 2023, a las 00:01 horas, se recibe el correo remitido por el Sr. [REDACTED] junto con el formulario de reserva.”

Se aporta correo electrónico de [REDACTED], de fecha 16.12.2023 a las 0:01 h.

“Esta solicitud era la tercera que entraba en el buzón de recepción de solicitudes.

6. El 16 de marzo de 2022, a las 00:00 horas, se recibe el correo remitido por el Sr. [REDACTED] En esta ocasión no se adjunta el formulario de reserva, por lo que la reserva no es aceptada.”

Se aporta correo electrónico de [REDACTED] a la empresa reclamada, de fecha 16.03.2022 a las 0:00h. que remite la solicitud de reserva.

Comunidad de Madrid

"A las 00:13 del día 16 de marzo de 2022, se vuelve a remitir correo electrónico por parte del Sr. [REDACTED]. Esta vez sí adjunta el formulario de solicitud de reserva."

Se aporta correo electrónico de [REDACTED] a la empresa reclamada, de fecha 16.03.2022 a las 0:13 h. adjuntando la solicitud de reserva.

"No obstante, previamente se había recibido un correo que cumplía todas las formalidades."

Se aporta captura de pantalla en la que se observa ocho correos electrónicos de fecha 16.03.2022, dos de ellos del reclamante con el asunto "solicitud campo principal..."

La parte reclamada concreta sus alegaciones:

"El Cliente, en su solicitud de arbitraje pone de manifiesto que, "Incumplimiento reiterado en la concesión trimestral de la reserva de campo de fútbol 7 de acuerdo con los criterios de concesión publicados en su página web."

Como consecuencia de ello, solicita "Que la entidad respete las bases de concesión publicadas, máxime cuando gestiona unas instalaciones públicas, es decir propiedad de todos los contribuyentes. Como sugerencia, para dotar de transparencia al procedimiento, debería ser el propio sistema el que otorgara un número de llegada a la recepción del email. Una empresa pública no puede actuar con esta falta absoluta de visibilidad en la concesión de unas instalaciones. No obstante, como nos han pedido reiteradamente concretar una pretensión económica, solicitamos como indemnización 1.200 € (mil doscientos euros), que es aproximadamente el coste que nos supone la concesión durante un año de una hora semanal de un campo fútbol 7."

Tal y como se puede observar en el documento "Solicitud para reserva de temporada" -DOC-1- no es posible reservar un campo concreto de fútbol, sino una determinada actividad. En el campo de observaciones, los clientes pueden realizar las manifestaciones que consideren, pero en ningún momento supone el derecho a utilizar, de los 3 campos de fútbol 7 existentes, uno en concreto.

Por tanto, aclarado esto, que solo se reserva la actividad deportiva, debemos indicar que en el presente caso, no se ha incumplido ninguna base o compromiso asumido por [REDACTED]

Tal y como se indica en las "Bases para la reserva de temporada", la reserva de temporada es "la autorización de ocupación y uso de una unidad o espacio deportivo en una hora/s y día concreto de la semana, para la realización de práctica deportiva, durante un curso académico o una temporada deportiva."

Y las reservas se realizan por orden de entrada de la solicitud (se aporta captura de pantalla de parte de las bases de reserva).

Cuando la solicitud del cliente ha sido la primera en ser recepcionada, ha disfrutado del campo principal de fútbol 7, cuando no ha sido recepcionada en primer lugar, ha disfrutado uno de los otros dos campos disponibles; pero en ningún caso, se ha quedado sin la posibilidad de reserva de campo.

Es decir, el cliente siempre ha podido disfrutar de la actividad "fútbol 7", unas veces en el campo principal, otras veces en uno de los otros 2 campos disponibles, pero nunca se ha quedado sin la posibilidad de realizar la actividad deportiva.



Comunidad de Madrid

Además, en cualquier caso y tal y como indican las “Bases para reserva de temporada”, “Las instalaciones deportivas se reservan el derecho a modificar la hora y/o día de reserva asignada para la realización de eventos u otras actividades, debiendo ofrecer opciones para recuperar las horas no disfrutadas”.

Por otro lado, pese a que el cliente no menciona las solicitudes presentadas en otros periodos, cabe destacar que, en las solicitudes de marzo de 2023, sí disfrutó del campo de fútbol 7 principal que deseaba.

En su solicitud inicial (13 de febrero de 2025), indica que ha habido un incumplimiento reiterado del orden de entrada de solicitudes y reclama como indemnización la concesión gratuita para el tercer periodo de la temporada 2024/2025 (del 1 de abril al 30 de junio de 2025, según las bases publicadas en la web del campo de fútbol 7) todos los domingos en horario de 9:00 a 10:00.

“...como indemnización la concesión gratuita para el tercer periodo de la temporada 2024/2025 (del 1 de abril al 30 de junio del 2025, según las bases publicadas en la web) del campo principal de fútbol 7 todos los domingos de 9:00 a 10:00 horas.”

No obstante, como se le solicita concretar una pretensión económica, en la solicitud de arbitraje (9 de junio de 2025) cuantifica la indemnización en 1.200 euros, argumentando que es, aproximadamente, el coste que le supone la reserva durante un año de una hora semanal de un campo de fútbol 7.

“...como indemnización 1.200 € (mil doscientos euros), que es aproximadamente el coste que nos supone la concesión durante un año de una hora semanal de un campo fútbol 7.”

A esto hay que indicar que el Sr. [REDACTED] no realiza directamente las reservas, sino que se hacen a través del Sr. [REDACTED] (empleado de [REDACTED]). En la documentación que ya consta en el expediente arbitral aportado por el propio reclamante. Página 26 del documento con referencia indicado como: Se puede observar la siguiente imagen donde consta el descuento por empleado”.

Se aporta captura de pantalla del tique del pago de la reserva, donde se observa que se aplica un descuento por empleado del Canal de Isabel II de -19,00 €.

“Si el cliente abona, con el descuento indicado 19 euros, en vez de los 38 euros de tarifa normal, un trimestre que suele tener 12 reservas, la cantidad a abonar es de $19 \times 12 = 228$ euros. Es decir, que en un trimestre con el descuento de empleado, en vez de abonar $38 \times 12 = 456$ euros, se está abonando el 50%. Sin embargo, el reclamante está solicitando 1.200 euros.

En ambos casos, hay que incrementar la factura en un 20%, pues la reserva por temporada tiene un recargo por el citado importe.

En cualquier caso, incluso con el recargo del 20% no se llega a la cantidad de 1.200 euros. $228 + 20\% = 273,60$ euros.

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad:

- i. Que, las reservas han sido tramitadas conforme a lo estipulado en las “Bases para reserva de temporada”, cuyo criterio de reserva es el orden cronológico de entrada de solicitudes por correo electrónico, en tiempo y forma, a partir de las 00:00 horas de la fecha indicada en cada periodo.

Comunidad de Madrid

Es un sistema basado en criterios objetivos y verificables -cronológico- de orden de entrada de correos electrónicos.

- ii. Que, en las Bases no se otorga el derecho a elegir el campo de fútbol 7 donde se quiere realizar la actividad deportiva. El formulario de reserva -DOC-1- cuyo reverso contiene las Bases, sólo permite reservar la actividad deportiva, sin posibilidad de reservar, además, el campo concreto en el que se desea realizar la misma de los 3 existentes.
- iii. Que, las reservas se han realizado a través de un empleado, lo que conlleva un descuento, tal y como consta en la imagen anterior.
- iv. Que, en todas las ocasiones, el cliente ha disfrutado del uso de los campos de fútbol 7, ya sea el principal o uno de los otros dos disponibles. Es decir, no se ha quedado sin la práctica de la actividad deportiva reservada en el día y hora indicados en la reserva.
- v. Que, las Bases no dan derecho a la elección de campo específico. La asignación se realiza por orden cronológico de solicitud, o en su caso, por operatividad y disponibilidad de las instalaciones.
- vi. Que, la reclamación inicial consistía en obtener una concesión gratuita del tercer trimestre de 2024/2025. Posteriormente, se solicita una indemnización de 1.200 euros, correspondiente a una anualidad, lo cual está fuera de todo lugar, pues la actividad deportiva se ha realizado en el día y hora solicitadas. ¿qué perjuicio se ha generado si el servicio contratado ha sido disfrutado?
- vii. Que, atender las pretensiones del reclamante supondría:

Primero: regalarle el uso gratuito de las instalaciones, ya sea durante un trimestre o una anualidad, pues la actividad deportiva reservada siempre ha sido disfrutada.

Segundo: un enriquecimiento injusto, ¿pues qué perjuicio se le ha provocado si ha disfrutado de la práctica deportiva reservada?"

La parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 18/09/2025 en el que manifiesta que:

"Me gustaría comentar dos temas:

- Por un lado la contradicción en las alegaciones cuando por un lado señalan que no se puede pedir un campo en particular y luego justifican el no concedernos nunca el principal porque "supuestamente" alguien lo ha solicitado antes.
- Pretenden justificar una solicitud que entra antes en base a unas cadenas de correos en la que no viene la hora de recepción y, si vemos por ejemplo la solicitud de 15 de marzo de 2025 donde figura un mensaje reenviado que hace referencia en el asunto a reserva de primer periodo (septiembre) cuando la petición para el tercer periodo de abril a junio de 2025, tal y como figura en las bases en pueden ver en mi correo adjunto de solicitud.
- Las alegaciones y la falta de justificación de las mismas vuelven a evidenciar el supuesto trato de favor que venimos denunciando desde hace muchos años".



Comunidad de Madrid

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, en relación con la aplicación de las bases del servicio objeto de controversia el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** puesto que este Colegio no tiene competencia para comprobar la transparencia en la aplicación de las bases de concesión del uso de las instalaciones deportivas puesto que la cuestión planteada afecta a la potestad inspectora y sancionadora de la administración que está regulada por normas de derecho imperativo que ésta aplica de conformidad con las competencias que tiene atribuidas sin que, en ningún caso, puedan ser objeto de decisión de los órganos arbitrales.

En relación con la pretensión de una compensación económica de 1.200 € en concepto de indemnización, **NO ENTRAR A CONOCER** puesto que en la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, 30.12.2024, la oferta de adhesión al sistema arbitral del [REDACTED] era una oferta limitada (Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo) por la que, entre otras limitaciones, no acude a este sistema por solicitudes de arbitraje cuya pretensión sea una indemnización por daños y perjuicios, no existiendo, por tanto, convenio arbitral válido en relación a esta pretensión.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]