



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01839.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de octubre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid, designado como Órgano unipersonal, entra en el estudio de las actuaciones y documentación incorporada al expediente.

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

"Hemos contratado un tipo de "decoracion específica" por el cual hemos pagado 65 eur. al llegar comprobamos que está una "decoracion anterior" de otro cumpleaños, nada acorde con lo pactado en el contrato.

En Ningun momento despues de pagar 315 eur por todos los servicios, me facilitan [REDACTED] (Gravísimo). Ante la insistencia de solicitar factura oficial in situ, incluso llamando a la policia municipal de Pozuelo, decidieron enviarla por correo e, el domingo 26 ene.

Solicita la DEVOLUCION DEL DINERO DE LA "DECORACION " 65€"

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 26 de marzo de 2025, presenta las siguientes manifestaciones:

*La decoración contratada fue: **DECO personalizada** con nombre y colores favoritos. No "Específica" + Nombre del niño@ con letras de globos + número de edad de 1,10 de altura para hacerse fotos + manteles en todas las mesas (de papel y de algodón) + banderines y guirnaldas + lightbox con 3 palabras + 50 globos haciendo margaritas y sueltos por la sala. Todo colocado y de los colores que prefieras. Aunque si me dejas elegir, va a quedar mucho más bonito. Precio 65€. Tiempo de colocación e inflado de globos: 1 hora.*

Como deferencia a mi cliente y de forma gratuita le ofrecí ponerle banderines de la temática solicitada. Equivoqué Frozen con Patrulla canina. No se pidió cambio del banderín de Frozen. Se lo hubiera cambiado gratis y sin ningún problema. Tengo muchas temáticas. Disfrutó de la decoración y cuando terminó la celebración fue cuando reclamó.

Solicitando la factura en ese mismo momento y la devolución INTEGRAL del importe TOTAL. La factura la tuvo al día siguiente.

La decoración basada en EL COLOR, los nombres y los globos, eran los correctos.

Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia.

La parte reclamada VERIFICAR si presenta alegaciones a la audiencia y se opone a la reclamación

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante debiendo la empresa reclamada reintegrarle la cantidad total de 65 euros, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que contrata con la empresa el alquiler de una sala y su decoración para la celebración de un cumpleaños. Señala que seleccionó una decoración “específica” y que al acudir al lugar elegido comprueba que no se ha cumplido con su petición y que la decoración es de un cumpleaños anterior. La reclamante no acredita este extremo.

Se incorpora al expediente tanto el encargo/contrato firmado para la prestación del servicio, como la factura emitida.

Examinado el contrato firmado por las partes, se comprueba que en el margen superior, aparece anotado en forma manuscrita “patrulla canina”, pero el representante de la entidad reclamada reconoce de forma expresa en sus alegaciones “Equivoqué Frozen con Patrulla canina”, por lo que se considera que no procede abonar el concepto de decoración (globos, banderines etc) puesto que no responde a la elección del cliente en el momento del encargo del servicio.

No procede la devolución de ningún otro cargo reflejado en la factura.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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