



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09674.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 14/07/2024: La reclamante acudió al festival "[REDACTED]" que se celebró el 21 y 22 de junio de 2024 en la Ciudad del Rock - Arganda del Rey (Madrid) y denuncia las "cláusulas abusivas" en un festival al que acudió: 1.- Los empleados de la barra 8 se negaron a servirle un refresco en su vaso porque no lo había comprado en el festival y se vio obligada a adquirir uno por 2€. 2.- Se negaron a recoger la reclamación en atención al cliente: le dijeron que no tenían hojas de reclamaciones y estuvo más de tres horas intentando que se le facilitara una hoja de reclamaciones. Cuando se la facilitan, se niegan a recogerla y a firmarla. 3.- Después de la mala experiencia se fue a casa y, al solicitar la devolución del dinero sobrante, le cobraron 1,50€ de comisión. Solicitud: "La devolución íntegra de mi entrada y de mi acompañante al festival y sus gastos de gestión (132€). La devolución del importe del vaso (2€). La devolución de la comisión de devolución de mi dinero sobrante (1,50€). No solo por el trato recibido, ya que argumenté mis derechos mencionando la Ley y salvo el Sr. [REDACTED] solo recibí tratos desagradables y connotados de soberbia, el atropello constante a mis derechos como consumidora sino además la dificultad de poder reclamar estos hechos y la poca transparencia para hacerlo, ya que esto tiene una clara intención de hacer que el cliente desista en su ejercicio, ya que cuando estaba en información había mucha gente intentando quejarse de otras cláusulas abusivas como era el tener que pagar por volver a entrar después de haber salido y como nadie les hacía caso, la gente desistía por no perderse el evento que con tanta ilusión han esperado". Cuantificación de su solicitud: 135,40€.

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

Hoja de reclamación que nadie le quiso recoger (de fecha 21.06.2024), 2 entradas de acceso al evento (66€ c/u), captura de pantalla del coste de las entradas (132€ abonados por [REDACTED] y [REDACTED] y captura de pantalla del coste de devolución. Aporta pantallazo del saldo de la pulsera donde indica 15,50€ realizado por [REDACTED] y pantallazo de la devolución del saldo de 14€, gastos de gestión 1,50€.

La parte reclamada presenta escrito de 05/08/2024 del que se puede extraer que:

- Sólo cobran el primer vaso, reutilizable, no permitiendo que el público lleve su propio vaso por razones sanitarias, desconociendo el origen y el estado de dicho vaso. Manifiestan su disposición a la devolución de los 2€ en la cuenta bancaria que indique la reclamante.
- En relación con la hoja de reclamaciones, indican que se le facilitó en un máximo de 10 minutos, y que la reclamante permaneció allí en torno a 2 horas exigiendo que se firmase y sellase la recepción de la misma, a pesar de que se le indicó que ya aparecían personalizados los datos de la empresa y "que no había lugar donde firmar y hacer constar esa recepción", que podía dejar una copia allí y llevarse las otras dos para ella y para presentarla en Consumo. Que la reclamante indicó que acudiría a la Guardia Civil y ya no volvió. Que se le facilitó la hoja de reclamaciones del Ayuntamiento de Arganda del Rey.



Comunidad de Madrid

- En relación con el cobro de la comisión por devolución del saldo no consumido, manifiestan que es un coste de gestión por el gasto que les supone de personal, comisiones bancarias, material, ... y que estaba claramente publicitada en cartelería junto a los puntos de recarga de pulseras, a través de sus redes y de la página web.

La parte reclamante presenta escrito de 22/08/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y alega que:

"1.Compra del vaso:Poneís de excusa las razones sanitarias cuando es mentira ya que si cogía un vaso del suelo y os lo llevaba (como mucha gente hacía durante el festival) servíais la consumición sin miramientos. Al final solo importaba que durante el festival solo se vieran los vasos con la publicidad del festival. 2. Hoja de reclamaciones: Eso de que tardaron 10 minutos en darme la hoja de reclamaciones y prueba de ello era que el señor [REDACTED] (trabajador del festival) me estuvo acompañando durante todo el proceso de tener que ir a los distintos puntos (información, seguridad, producción...) porque son lugares que el público no puede acceder y en los que nadie sabía nada de hojas de reclamaciones y al final le acabaron reclamando por el walkie que llevaba horas fuera de su puesto. Pueden preguntarle.. 3. Comisión por devolución del saldo no consumido Por mucho que ustedes avisen previamente del cargo, no dejan de incurrir en una ilegalidad ya que según la legislación sobre los derechos de los consumidores, están incurriendo en una cláusula abusiva y por tanto nula, por no decir que parte de que sobrara saldo es porque no se puede pagar en efectivo en las barras y sus máquinas para ingresar el efectivo, no devuelven cambio por lo que si en el momento de ingresar efectivo solo tienes un billete de 50€, hay que ingresarlo íntegramente".

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 comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 13/01/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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, el Órgano Arbitral acuerda:

- En relación con la pretensión de la reclamante de que se le devuelva el importe del vaso que se vio obligada a adquirir por importe de **2€**, elevar a **LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** puesto que la empresa reclamada ha manifestado su disposición a la devolución del importe; la reclamante les facilitará un número de cuenta bancaria para hacerle la devolución, sin ningún coste añadido para la reclamante.
- En relación con la devolución del importe abonado por las entradas, 132€, debido a la pérdida de tiempo en la entrega y recogida de la hoja de reclamaciones, se **DESESTIMA** la pretensión de la reclamante puesto que, si bien es cierto que las empresas tienen obligación de facilitar la hoja de reclamaciones y de firmarla y/o sellarla, existen manifestaciones contradictorias entre las partes sobre lo ocurrido y, en cualquier caso, parece que la empresa sí le recogía la hoja de reclamaciones, aunque no llevase la firma/sello, pudiendo haber disfrutado del evento y presentar posteriormente la otra copia



Comunidad de Madrid

- de la hoja de reclamaciones en su oficina de consumo o en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid para su tramitación reflejando la negativa a la firma.
- En relación con la solicitud de devolución de la comisión cobrada para que le devolvieran el saldo no consumido de las pulseras que se recargaban en el evento para consumir, se **ESTIMA** la pretensión puesto que la mercantil reclamada, aparte de meras manifestaciones, no acredita las condiciones de uso de las pulseras recargables. Por lo que la mercantil reclamada deberá devolver el importe cobrado de **1,5€** por gastos de gestión; la reclamante les facilitará un número de cuenta bancaria para hacerle la devolución, sin ningún coste añadido para la reclamante

Informar a la reclamante en relación con las denuncias ante supuestos incumplimientos de la normativa vigente, deben realizarse ante los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción, no pudiendo ser objeto de arbitraje.

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.

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.