



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15565.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

En el momento de la compra de entradas no me permite elegir las mismas aludiendo a sus sistema de "Mejor Asiento". Segun Entradas.com eran los vendedores oficiales y todos los enlaces que se encontraban en Instagram y Facebook envían a la app de Entradas.com.

Luego de entregada las entradas se comprueba por otra web a través de un PC que hay mas entradas en mejor ubicación. Las entradas que nos proporciona Entrdas.com están totalmente lateral habiendo entradas centradas en la misma categoría.

Por eso consideramos que no nos ha proporcionado "Las mejores entradas" como vende en su pagina web/app.

Se realiza la denuncia al COMITE DE MEDIACION DE CONFIANZA ONLINE, al cual esta adscripto esta empresa.

En fecha 24/10/2024 se labra el Acta de la Sesión Constitutiva de mediación y se intenta un acuerdo con el vendedor. El vendedor alega que las entradas que nosotros mostramos son de otro vendedor y que ellos nos han proporcionado las mejores que tenían en ese momento. Sin embargo nosotros demostramos con el documento correspondiente que si intentamos hacer una compra ahora en la misma empresa (entradas.com) las mismas están mas centradas al escenario.

Esto demuestra que el vendedor NO esta cumpliendo con lo que vende: "SELECCION AUTOMATICA DE LAS MEJORES ENTRADAS"; sino que esta ordenando las ventas a su criterio

" Solicito se envíe las ubicaciones que estaban disponibles en el momento que realicé la compra y el orden en que fueron vendidas desde ese día hasta hoy. Que incluya un documento en el que se pueda comprobar el funcionamiento de su algoritmo y como distribuye las ventas. No es suficiente la palabra del vendedor. Debe dar una prueba que no se pueda manipular ni reinterpretar.

Como prueba adjunto imagen de un intento de compra de hoy en el que se puede ver como están vendiendo entradas para la fila 3 mas al centro que las que me vendieron. Prueba irrefutable que su sistema no esta vendiendo las mejores ubicaciones ya que tendría que vender desde el centro hacia los laterales y no al revés."

Comunidad de Madrid

Ante esta alegación la empresa no ha realizado ninguna aclaración al respecto por lo que CONFIANZA ONLINE cierra el proceso de mediación SIN ACUERDO y procede a trasladarlo a la JUNTA DE ARBITRAJE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Solicita: cambio de entradas a elección para el mismo evento y en la misma zona o en su defecto abono de la diferencia con la entrada inmediatamente inferior. (En cuantía reclamada indicaremos la diferencia entre las dos entradas: 48 euros).

LA EMPRESA reclamada presenta escrito de fecha 27 de febrero de 2025, que es trasladado a la otra parte, y mediante el que manifiestan:

- En su reclamación, el cliente solicita a [REDACTED] el cambio de entradas por otras "más centradas" o el abono de la diferencia de precio entre las entradas que adquirió a través del sitio web [REDACTED], titularidad de [REDACTED], y las de la categoría inferior para el evento "Vanessa Martín - Starlite Christmas", programado para el 13 de diciembre de 2024 en Madrid (en adelante, el "Evento").

Las entradas adquiridas por el Reclamante se identifican con el localizador de nuestro sistema nº 1626416762.

- *En primer lugar, debe tenerse en cuenta que [REDACTED] es una mera intermediaria que distribuye las entradas por cuenta del Organizador, siendo este último el titular de las mismas, quien recibe el precio pagado por ellas por los usuarios y quien tiene poder de disposición sobre las mismas.*

En este sentido, el apartado 4 de los Términos y Condiciones Generales de [REDACTED] que todo usuario reconoce haber leído y acepta antes de materializar su compra, establece: "La adquisición de una entrada para un evento a través de cualquier canal disponible gracias a [REDACTED] implica la aceptación de dos relaciones contractuales diferenciadas: (i) una relación contractual entre el Usuario y [REDACTED] relativa al proceso de compra de la entrada, en virtud de la cual [REDACTED], como intermediaria, procura al Usuario la venta y entrega de la entrada, y (ii) una relación entre el Usuario y el organizador del evento relativa a aquellos aspectos relacionados con la organización y ejecución del evento, en virtud de la cual el organizador procura al Usuario la celebración del evento a aquellos Usuarios que hayan adquirido un título válido para la asistencia al mismo.

Segundo En este sentido, [REDACTED] no es el organizador del evento sino un canal de venta del organizador que actúa como intermediaria o distribuidora en la venta de las entradas. [...] [REDACTED] actúa como un mero intermediario en la venta de entradas a espectáculos y/o eventos organizados por los organizadores de los mismos y, por tanto, no ejerce ningún control sobre los espectáculos y/o eventos y la disponibilidad de entradas para los mismos. Por tanto, [REDACTED] no es responsable de la realización del evento, ni de ningún retraso, suspensión, cancelación, modificación, anulación y/o cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a una reclamación relacionada con el evento del organizador o recinto tales como, entre otras, las condiciones de visibilidad, calidad del sonido, accesibilidad, etc.

Toda reclamación sobre la realización, suspensión, modificación, aplazamiento y/o anulación del evento contratado es responsabilidad de la empresa organizadora. [...] En este caso concreto el Organizador del Evento es [REDACTED] que, en virtud del contrato de distribución suscrito con [REDACTED], atribuyó a esta un derecho de

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

comercialización no exclusivo sobre un cupo de entradas para el Evento a través de su canal www.entradas.com, pero no de todas las entradas para dicho Evento, que también pueden venderse a través de otros canales de venta ajenos a [REDACTED] y a su plataforma.

Durante el proceso de compra en la web de [REDACTED] el Reclamante seleccionó la funcionalidad "Mejor asiento", única disponible en www.entradas.com, que asigna automáticamente los mejores asientos disponibles en www.entradas.com, según la categoría y la cantidad de entradas seleccionadas.

En consecuencia, la documentación que aporta el Reclamante en su reclamación con comparativa con una simulación de compra, como puede comprobarse, se hace a través de la página web del propio Organizador, que es un canal de venta diferente a www.entradas.com, teniendo el Organizador como proveedor de la tecnología pertinente para la venta de las entradas a [REDACTED].), que es una empresa totalmente ajena a [REDACTED] y, en la propia página del ORGANIZADOR, había ubicaciones diferentes disponibles correspondientes a entradas que el Organizador ha reservado para vender a través de su canal y no había autorizado para vender a [REDACTED] a través de [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]) A continuación, incluimos impresión de pantalla incorporada a la documentación que aporta el Reclamante, que acredita lo anterior:

3 Por lo expuesto, [REDACTED] en ningún caso disponía de entradas con mejor ubicación que las que su sistema asignó automáticamente al Reclamante.

Tercera. – Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, en aras de tratar de prestar el mejor servicio posible a nuestros cliente, [REDACTED] se puso en contacto con el Organizador el 14 de octubre de 2024 para consultarle sobre esta reclamación y el Organizador que, como hemos señalado, es el titular de las entradas, a quien [REDACTED] liquida el precio pagado por los usuarios y quien tiene el poder de disposición sobre dichas entradas y dichos importes, manifestó que no era posible el reembolso o cambio de entradas.

Debemos recordar que, de acuerdo con el artículo 103.1) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, en esta materia no existe derecho de desistimiento a favor de los compradores de las entradas y así se informa en el apartado 8 de los Términos y Condiciones de [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]) 8. Derecho de desistimiento en la compra de entradas El Usuario debe asegurarse, antes de tramitar la compra, de la exactitud y adecuación de los datos introducidos, ya que no es posible la devolución de las entradas adquiridas una vez realizada la compra. No poder asistir al espectáculo o cometer un error al adquirir las entradas no son motivos que permitan su devolución. Sólo podrán anularse entradas por posibles incidencias técnicas u operativas, imputables a [REDACTED] En este sentido, el Usuario no podrá ejercitar el derecho de desistimiento o resolución previsto en la normativa de consumidores y usuarios al estar dicho derecho excluido para 4 los servicios relacionados con actividades de ocio o esparcimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1) del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. [...]"



Comunidad de Madrid

Por todo lo expuesto, entendemos que [REDACTED] no ha cometido infracción alguna y ha actuado conforme a la legislación aplicable y, en consecuencia, solicitamos que, mediante el laudo que en su día se dicte por el árbitro designado, se desestime pretensión formulada por el Reclamante.

EL RECLAMANTE mediante escrito fechado el 3 de marzo de 2025, pone manifiesto lo siguiente:

Primera: [REDACTED] afirma que en el momento de la venta las entradas que me ofrece son la mejor ubicación; sin embargo, al día siguiente se intentó hacer una compra en LA MISMA WEB y las entradas estaban mas centradas. (Captura de pantalla a continuación) Con esta prueba se demuestra que [REDACTED] disponía de entradas mas centradas y en lugar de vender “los mejores asientos”, se limito a ordenarlos a su conveniencia.

Segunda: Al presentarnos en el evento nos comunican que debemos pasar por atención al cliente porque “Hay un Problema con nuestras entradas”. Al llegar al puesto de atención al cliente nos indican que han tenido que ANULAR NUESTRAS ENTRADAS debido a que la ubicación era PESIMA y CON VISIBILIDAD CERO. El promotor se hace cargo del cambio de ubicación y nos proporciona asientos en la fila 10, butacas 1 y 2. Este hecho deja claro que las entradas ofrecidas por [REDACTED] no eran “LAS MEJORES UBICACIONES” como quieren hacer creer en su app. Adjunto a continuación el resguardo que nos envía el organizador para poder acceder al recinto:

Tercero: A la vista que el organizador del evento solucionó el problema de la ubicación; esta parte desistirá de solicitar una compensación económica a [REDACTED] en lo que respecta a las entradas.

Y por todo esto: SOLICITO:

Primero: Se solicite a [REDACTED] la devolución integra de los gastos de gestión;

Segundo: Se sancione a [REDACTED] por fraude en la venta de entradas, ya que esta parte entiende a sido engañada con el ofrecimiento de “Mejores entradas”;

Tercero: Se sancione a [REDACTED] por NO DAR UN PLAZO MINIMO DE 15 DIAS DE DESISTIMIENTO DE LA COMPRA, ya que esto vulnera el derecho de los compradores y usuarios y es una PRACTICA ABUSIVA CUANDO EL COMPRADOR NO HA PODIDO ELEGIR ESAS ENTRADAS.

Cuarto: Se obligue a [REDACTED] a NO VENDER ENTRADAS con el sistema “MEJORES UBICACIONES”, siempre que el recinto disponga de entradas numeradas.



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 dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y presenta las siguientes manifestaciones en fecha 13 de marzo de 2025:

Primera. – En su escrito de 3 de marzo de 2025, el Reclamante modifica sustancialmente sus pretensiones y solicita del Árbitro la aplicación de una serie de sanciones administrativas para las que, con independencia de su improcedencia, carece de competencia. Sin perjuicio de lo anterior, [REDACTED] quiere hacer constar que, habiendo contactado de nuevo con el Organizador del Evento a cuya venta de entradas se refiere la reclamación, [REDACTED], que, como se dijo en el escrito presentado por [REDACTED] el 26 de febrero de 2025, es el responsable de cualquier incidencia que se produzca en relación con el desarrollo del mismo (artículo 51.d) del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas), titular de las entradas objeto de controversia y quien tiene el poder de disposición sobre el precio pagado por los compradores, este ha autorizado el reembolso íntegro al consumidor de los gastos de gestión abonados, tal y como el Reclamante solicita en su escrito de 3 de marzo de 2025.

En consecuencia, [REDACTED] como mera intermediaria en la distribución de las entradas, con fecha 11 de marzo de 2025, ha procedido a efectuar dicho reembolso al Reclamante satisfaciendo su pretensión económica.

A continuación, insertamos impresión de pantalla de nuestro sistema acreditando el referido reembolso:

Segunda. – En relación con la alegación segunda formulada por el Reclamante en su escrito de 3 de marzo de 2025, reiteramos nuestra alegación incluida en el escrito de [REDACTED] DE fecha 26 de febrero de 2025 relativa a que el Organizador del Evento, [REDACTED].., atribuyó a [REDACTED] en virtud del contrato de distribución suscrito con ella, un derecho de comercialización no exclusivo sobre un cupo de entradas para el Evento a través de su canal [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]), pero no de todas las entradas para dicho Evento.

Por lo tanto, [REDACTED] solo puede ofrecer a sus clientes ese cupo y las entradas se asignan automáticamente por el sistema a los compradores en función del orden con las que las van adquiriendo y según la categoría y cantidad de entradas que se adquieren. A cada comprador se le asignan, efectivamente, las mejores entradas disponibles en el momento concreto de la venta, pudiendo, en ese mismo momento, estar otras entradas con mejor ubicación bloqueadas por estar siendo seleccionadas por otro comprador que ha accedido antes al sistema o haber sido el propio Organizador del evento quien las ha

Comunidad de Madrid

liberado en cuanto que es él mismo quien gestiona, en el sistema informático y tecnológico, de [REDACTED] el cupo o cupos de entradas que le ha concedido.

Reiteramos que el sistema de asignación de entradas de [REDACTED] es automático, sin que exista ninguna causa lógica por la cual [REDACTED] decida tomarse la molestia de asignar las entradas a los compradores manualmente y a su conveniencia, como dice el Reclamante, que supondría un sobreesfuerzo y una inversión adicional de recursos por nuestra parte.

En cualquier, caso, para todo lo no indicado en el presente escrito y a fin de no resultar reiterativos, nos remitimos íntegramente a las alegaciones efectuadas en nuestro escrito de 26 de febrero de 2025.

Por todo lo expuesto, entendemos que, sin perjuicio de que el árbitro no tenga competencias sancionadoras, legislativas o similares que le permitan estimar las pretensiones no económicas del Reclamante, [REDACTED] no ha cometido infracción alguna y ha acreditado que actuado siempre conforme a la legislación aplicable.

En consecuencia, habiendo satisfecho, además, la pretensión económica del Reclamante, solicitamos que, mediante el laudo que en su día se dicte por el árbitro designado, se haga constar este hecho y se desestimen el resto de las pretensiones formuladas por aquel.

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 PARCIALMENTE la pretensión** del solicitante de conformidad con las alegaciones formuladas por éste, así como por las realizadas por la entidad reclamada, debiendo reintegrarle – si es que a fecha de emisión del presente laudo no se hubiere realizado- la cantidad total de 21,22 euros, en concepto de gastos de gestión.

El reclamante manifiesta que: *A la vista que el organizador del evento solucionó el problema de la ubicación; esta parte desistirá de solicitar una compensación económica a [REDACTED] en lo que respecta a las entradas, pero solicita: la devolución íntegra de los gastos de gestión.*

En relación a esta petición, la empresa reclamada manifiesta que: *ha autorizado el reembolso íntegro al consumidor de los gastos de gestión abonados, tal y como el Reclamante solicita en su escrito de 3 de marzo de 2025.*

Examinada la documentación incorporada al expediente, se comprueba que los gastos totales que solicita tal y como aparecen detallados en las entradas adquiridas, ascienden a 21,22€.



Comunidad de Madrid

Este Órgano arbitral NO ENTRA A CONOCER respecto de las otras peticiones formuladas:

-Se sancione a [REDACTED] por fraude en la venta de entradas, ya que esta parte entiende a sido engañada con el ofrecimiento de "Mejores entradas";

-Se sancione a [REDACTED] por NO DAR UN PLAZO MINIMO DE 15 DIAS DE DESISTIMIENTO DE LA COMPRA, ya que esto vulnera el derecho de los compradores y usuarios y es una PRACTICA ABUSIVA CUANDO EL COMPRADOR NO HA PODIDO ELEGIR ESAS ENTRADAS.

-Se obligue a [REDACTED] a NO VENDER ENTRADAS con el sistema "MEJORES UBICACIONES", siempre que el recinto disponga de entradas numeradas

Al carecer de competencia en materia sancionadora, en el caso de las dos primeras solicitudes -o tratarse de materias no sujetas a la libre disposición de la partes- obligue a entradas eventum sau a no vender entradas con el sistema "mejores ubicaciones. Todo ello sin perjuicio de que el reclamante si lo estima oportuno, ejerza las acciones que estime pertinentes para esta materia, ante los órganos competentes.

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. 4 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 de 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 a principio.

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