



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Expediente núm. [REDACTED]

LAUDO ARBITRAL

En Sevilla a 7 de febrero de 2018, siendo las 18:00 h, en la sede de la Junta Arbitral de Consumo se celebra la vista, en la que se ha designado como Árbitro Único a:

Da. [REDACTED], en representación de la Excm. Diputación Provincial de Sevilla

A la audiencia han sido fehacientemente citadas las partes según se detalla:

RECLAMANTE:

D. [REDACTED], con domicilio en calle [REDACTED] número [REDACTED] de [REDACTED] - Sevilla CP [REDACTED] y con D.N.I. [REDACTED]

RECLAMADO:

D. [REDACTED], con domicilio en [REDACTED], C.P. [REDACTED].

Al trámite de audiencia celebrado el día 7 de febrero de 2018, comparece el reclamante D. [REDACTED] actuando en nombre propio. En este acto, no comparece ni propietario ni representante de la parte reclamada.

OBJETO: Disconformidad con el precio cobrado que no se corresponde con el que figuraba en la carta del restaurante. Importe de la reclamación: 8 euros.

HECHOS

PRIMERO: D. [REDACTED], con fecha 17 de junio de 2017 presenta hoja de quejas y reclamaciones, en el que los hechos reclamados que se citan son los siguientes:

"En restaurante [REDACTED] se pide plato según precio carta, de calamar plancha a precio de 16,00 euros. En la factura nº [REDACTED] el precio es 24,00 €. Solicito devolución del importe cobrado erróneo".

SEGUNDO: Consta en el expediente escrito, de fecha 4 de julio de 2017, del restaurante [REDACTED], realizando literalmente las siguientes alegaciones:

"En fechas pasadas me fue solicitada hojas de reclamaciones en mi establecimiento sito en [REDACTED], denominado [REDACTED], por el cliente Don [REDACTED] con



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

documento de identidad número [REDACTED], el cual reclama que se le ha cobrado un precio distinto por un Calamar Plancha al estipulado en la carta.

- No hemos podido contestar a la reclamación del cliente directamente puesto que no nos ha facilitado la dirección donde poder hacerlo y a pesar de dejarnos el teléfono hemos intentado contactar y no nos ha sido posible.

- Debido a lo anterior es por lo que contestamos a dicha reclamación a este Servicio Provincial con el fin de que tengan por contestada la reclamación indicándoles que al parecer ha existido un mal entendido entre el cliente y el personal que le atendió, ya que el precio al cual se refiere y que viene indicado en la carta corresponde al calamar congelado, no obstante este cliente lo que tomó fue un calamar fresco del día lo cual le fue comunicado y ofertado por parte del personal, indicándosele asimismo que el precio no era el mismo que en la carta.

Que en ningún momento se ha intentado engañar al cliente, ni proceder de manera incorrecta, sino que la intención del personal ha sido siempre y en todo momento proceder a dar el mejor servicio posible a este cliente y a todos los demás, que en todo momento se le indicó que el calamar que se le ofertaba era fresco del día y que su precio variaba del de la carta, aceptando la propuesta sin ningún problema."

ALEGACIONES

PRIMERA: En el acto de la audiencia, el Sr. Secretario del Colegio Arbitral da lectura del objeto de la reclamación con objeto de que se esclarezca el mismo. Posteriormente, la Presidenta del Colegio le otorga la palabra a D. [REDACTED] manifestado que se ratifica en lo dispuesto en su hoja de reclamación y que en ningún caso, se trataba de diferenciar entre calamar congelado o fresco.

En el momento de pago de la factura, el reclamante objetó la diferencia de precio entre lo cobrado y lo establecido en la carta del restaurante, a lo cual, le informaron que se debía a que el calamar ofrecido era de mayor tamaño que otros.

A tal efecto, el Sr. [REDACTED] manifiesta que en ningún momento se establecía que el precio estuviera asociado al peso del alimento en cuestión.

SEGUNDA: PRUEBAS APORTADAS: Por lo que respecta a las pruebas aportadas, el reclamante presenta fotocopia de la factura, así como fotocopia de la carta del restaurante con sus correspondientes precios.

CONSIDERACIONES

Que examinados los documentos que constan en el expediente, y considerando que ambas partes, mayores de edad y en pleno ejercicio de sus



derechos civiles, han acreditado su capacidad y legitimación para comparecer ante el litigio planteado entre las mismas, y existiendo un sometimiento previo y voluntario de ambas ante la misma, esta Junta Arbitral Provincial de Consumo de Sevilla es competente para dirimir y resolver dicho conflicto, por cuanto que no concurren los supuestos de exclusión por la razón de la materia tipificados en el artículo 2.2 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el artículo 1 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Que se han observado las formalidades y requisitos que tipifican el precitado texto legal, con sujeción a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes, debiendo resolver las cuestiones litigiosas con sujeción a Equidad, ello en los términos del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, y, supletoriamente en los de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

Con carácter general, toda publicidad, en sí misma, tiene como fin lograr convencer al público de la necesidad, de adquirir un bien o servicio, mostrando el producto o servicio en forma "persuasiva", pero debe informarlo, de manera tal que pueda decidirse, con conocimiento de los bienes y servicios, de sus cualidades, atributos y posibilidades, debiendo el consumidor tener derecho a que se le informe en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente, sobre las características esenciales de los bienes y servicios que le son ofrecidos. A tal efecto, el abuso engañoso afecta el consentimiento que puede prestar el consumidor.

En primer lugar, se observa que el servicio y la actividad fueron prestados, si bien existe una mínima discrepancia o contradicción por lo manifestado en sus escritos por cada una de las partes. Pues, el reclamante solicitó el servicio de un calamar a la plancha según la carta del restaurante, sin que en ningún momento se le ofertase entre calamar fresco o congelado, o, en su caso, que el precio del calamar a la plancha estuviese en relación proporcional al peso del mismo.

Que a la vista de las alegaciones y documentación presentada, por la parte reclamante, y de la documentación presentada por la parte reclamada, se estima la reclamación presentada por D. Félix Muñoz Algaba.

En consecuencia, con arreglo a las consideraciones expuestas, vistos los preceptos normativos y reglamentarios de aplicación, las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas, en su caso, este Árbitro dicta el siguiente:

LAUDO

ESTIMAR la reclamación interpuesta por D. [REDACTED], debiendo D. [REDACTED] como representante del restaurante [REDACTED] proceder a la devolución de la diferencia entre el precio cobrado y el precio establecido en la carta del restaurante, que asciende a la cantidad de 8 euros.

El plazo de ejecución de este Laudo será de 15 días a partir de la fecha de recepción del mismo.



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO

Todo ello sin expresa imposición de costas del arbitraje, notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, teniendo el efecto de cosa juzgada, de acuerdo con el artículo 43.1 de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, así como que, contra el mismo, cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, conforme a lo establecido en el apartado doce del artículo único de la Ley 11/2011, de 20 de mayo de reforma de la referida Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firmen el presente laudo la árbitro, ante el Secretario del mismo, en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRO ÚNICO

FDO. [Redacted]



EL SECRETARIO DEL COLEGIO ARBITRAL

FDO. [Redacted]