

¡Te puede pasar a ti! Resolución de conflictos de consumo

En este apartado encontrarás casos reales en los que, ante un conflicto de consumo, se acude al arbitraje de consumo. El arbitraje de consumo es una vía extrajudicial, rápida, eficaz, gratuita y voluntaria que permite resolver con carácter vinculante y ejecutivo los desacuerdos entre personas consumidoras y personas empresarias.

Para su tramitación la persona consumidora o usuaria presenta su solicitud en una OMIC, una Oficina Territorial de Consumo, en cualquier Asociación de Consumo o en la Junta Arbitral de Consumo, que se encuentra en Vitoria-Gasteiz.

El caso que hoy describimos, se desarrolla en el ámbito de la hostelería.

Se trata de la petición de devolución del dinero cobrado indebidamente en un restaurante.



Exposición del caso

El reclamante y seis personas más entraron al restaurante reclamado en día festivo, después de comprobar que el precio del menú era de 7,20 €, según la información expuesta en un panel a la entrada del establecimiento.

El camarero que les atendió sólo les preguntó si deseaban la carta o el menú, sin especificar ningún precio. Ellos optaron por el menú.

En el momento del pago de la cuenta tuvieron que pagar 18€ por persona (precio de menú en día festivo), alegando la empresa reclamada que el precio expuesto en el panel de la entrada, únicamente correspondía a los días laborables.

¡Te puede pasar a ti! Resolución de conflictos de consumo

Según el reclamante, esta especificación no aparecía en ningún lugar visible de dicho establecimiento por lo que el reclamante solicitó la devolución de 75,60 €, cantidad correspondiente a la diferencia entre los precios de los menús.

La empresa reclamada manifestó que siempre disponen de un cartel a la entrada del restaurante con los precios de los menús correspondientes a días festivos y a días laborables.

En opinión del establecimiento reclamado, el día que acudieron los reclamantes no estaba el cartel con el precio del menú de día festivo, porque alguien ajeno al restaurante había quitado el cartel. La empresa reclamada manifestó que el menú que degustaron los reclamantes por valor de 18 € era de una diferencia considerable al menú de 7,20 €. La empresa reclamada solicitó la desestimación de la petición del reclamante, ya que siempre están expuestos los carteles con los precios de los menús en lugares visibles al público y siempre en el panel de la entrada.

Decisión arbitral

El colegio arbitral estimó la pretensión del reclamante, por lo que la empresa reclamada debía abonar la cantidad de 75,60 € al reclamante.



Los miembros del colegio arbitral decidieron estimar la pretensión del reclamante al considerar que la información ofrecida al consumidor por el establecimiento reclamado en lo relativo al precio del menú, no se adecuó finalmente al precio real exigido.