



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01615.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 6 de julio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Al alquilar vehículos con una determinada compañía, identificándose como usuario de tarjeta [REDACTED] se obtienen puntos canjeables por billetes de tren. Desde marzo de 2017 no se le abonan los puntos correspondientes y efectuó reclamación (4/12/2017). Le indican que se requiere presentación de dicha tarjeta al recoger el vehículo. Hasta marzo, especificando número de tarjeta y presentándola en la reserva del vehículo era suficiente pero la situación ha cambiado y no hay justificación documental ni procedimental de dicho cambio por lo que solicita se abonen los puntos no abonados correspondientes a los contratos de alquiler y se le informe convenientemente de cualquier trámite a realizar de forma clara y sin ambigüedades

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta, que debido a una incidencia que tienen en la empresa asociada al programa no se han tramitado las anotaciones de puntos como debieran. En este sentido, informan que una vez recibidos informes del Centro de Servicios Programa [REDACTED] les refieren que tras contactar con el [REDACTED] se le ha tramitado la anotación manual de 6 reservas de dicha empresa. El [REDACTED] les agradeció la gestión realizada y les indicó que revisaría sus facturas a fin de remitirles aquellas que faltaran por anotar.

La parte reclamante mediante escrito incluido en expediente, entre otras manifiesta que ambas compañías han contactado con él por el abono de los puntos en la tarjeta [REDACTED] la reclamada le confirmó la incidencia y procedió al abono manual de puntos correspondientes a las facturas de alquiler de los últimos seis meses contando desde la fecha de reclamación (eso excluía tres facturas entre marzo y mayo de 2017), reclamó y han abonado los puntos correspondientes al resto de facturas hasta el momento actual; le indicaron que debería seguir reclamando los puntos mientras persistiera la incidencia. Con la empresa asociada aceptó bonificación por tres facturas que no se habían abonado.

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: DAR POR SATISFECHA** la pretensión del reclamante toda vez que la reclamada ha manifestado expresamente, en sus alegaciones aportadas que por incidencia con la empresa asociada no se habían tramitado las anotaciones de puntos como debieran, **han tramitado la anotación manual de seis reservas** de la entidad asociada, debiendo **remitir el Sr [REDACTED] aquellas facturas que le faltaran por anotar** por lo que **la aplicación de la bonificación de puntos y/o compensación deberá estar aplicada a las 9**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

facturas aportadas, objeto de reclamación, correspondientes a reservas de alquiler de vehículo en empresa asociada (desde el 24/03/2017 al 17/11/2017 inclusive) en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo.

Se informa al reclamante que la empresa asociada no es parte en este procedimiento por lo que este Órgano Arbitral no puede pronunciarse en ningún sentido sobre cuestión alguna que haya podido acordar con ella.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

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