



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01635.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de junio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación A.S.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 9/02/2018 intentó realizar la compra de un billete (ida y vuelta Madrid-Alicante, salida 15 y regreso 18) a través de la web; a la hora de la verificación de la tarjeta le dió fallo varias veces teniendo que rellenar varias veces los datos y recibiendo mensajes para autorizar el pago. Viendo que fallaba dió por cancelada la compra. Nunca llegó a recibir el billete por mail por lo que supuso que no se había realizado transacción y compró el billete directamente en taquilla. Con fecha 19/02, al mirar los movimientos en su cuenta, vió el cargo de 103,30 euros que, en teoría le costaría el billete. Se encuentra sin haber recibido el billete y con un cargo que no corresponde. Reclamó a la compañía y le indican que la compra se realizó correctamente, no les consta ninguna incidencia en sus sistemas y que sí se generó un mail con el localizador (que nunca recibió). Solicita la devolución del importe cobrado indebidamente (103,30 euros) o bien poder realizar un viaje por ese mismo importe.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, se ratifican en el contenido de la respuesta enviada por el Centro de Atención Posventa en la que informan que la compra figura en su base de datos con su dirección de correo electrónico (localizador VZXFL7 comprado el día 9/02 a las 11:33 horas y enviado comprobante a dicho correo) y solicitan les indique el nuevo localizador de compra con el que realizó el viaje.

El Colegio 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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Portier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, adjudicando la responsabilidad en el conflicto planteado al 50% entre las partes toda vez que la reclamada no ha acreditado el envío del comprobante de compra al correo electrónico que manifiesta haberse efectuado y la falta de diligencia apreciada en la reclamante que pudo comprobar los movimientos en la tarjeta que había utilizado en la transacción (dado que el cargo figura con fecha 9/02/2018, el mismo día que se realizó la compra) y no lo hizo a tiempo. Por ello, **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de CINCUENTA Y UN EUROS CON SESENTA Y CINCO CÉNTIMOS (51,65 euros)**, a decir el 50% del pago cobrado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

El **abono** de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 04 de junio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL