



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02436.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas, en tiempo y forma, entre otras, sobre la composición del Colegio Arbitral y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: En el viaje de vuelta no pudo hacer uso del servicio de acceso Wifi que anuncia tanto en su Web como en las pegatinas de sus autobuses. Decidió usar el servicio del reclamado por su acceso a Wifi y que sí pudo utilizar en el viaje de ida. Reclamó al conductor (que no sabía nada) y por vía interna. Solicita se le devuelva la cantidad de 32,21 euros que pagó por el billete de vuelta en el que no pudo acceder a los servicios que anuncian.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y que se adjunta con el presente Laudo, entre otras, manifiesta que pudieron verificar el funcionamiento de la conexión y observaron en el router un buen consumo de datos, no presentando ningún problema durante todo el trayecto tal y como se puede comprobar. En todo caso el correcto funcionamiento puede verse alterado por algún fallo de conexión geográfica local o bien una saturación puntual debido a una masificación de usuarios. Tal y como refieren los términos y condiciones, la Compañía no garantiza el nivel de desempeño de la red Wifi ya que el mismo puede no estar disponible o ser limitado en cualquier momento y por cualquier motivo, incluyendo emergencias, fallo de enlace, problemas en equipos de red, interferencias.. Señalar que este servicio es gratuito, sin coste alguno añadido al importe del billete.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto aunque el servicio Wifi, objeto de reclamación, es una prestación accesoria

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

que no forma parte del principal y además gratuita, lo cierto es que ese servicio pudo motivar a contratar con la compañía por lo que **la reclamada deberá reintegrar al reclamante el 10% del importe que costó el viaje de vuelta (30,91 euros, impuestos incluidos), a decir TRES EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS (3,09 euros), impuestos incluidos**, toda vez que el Sr Iglesias hizo uso del viaje que se prestó con normalidad.

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, 17 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL