



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02718.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de marzo 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 la disconformidad con el cobro de gastos de gestión por importe de 2,60 euros en cada uno de los dos billetes que compró por internet de ida y vuelta Madrid-Barcelona. Entiende que el cargo es abusivo por trasladar al consumidor los gastos de los que debe hacerse cargo el empresario, y más aún cuando la impresión de los billetes ha corrido a cargo del consumidor. Los gastos de documentación del contrato los debe asumir la empresa y se traducen en un incremento del precio por un recargo que no correspondía a ninguna prestación adicional. Solicita el reintegro de 5,20 euros y en su defecto que se aplique el 20% de familia numerosa a dicho cargo.

La empresa reclamada alega que los gastos de gestión aplicados a las compras realizadas en la página web son informados al realizar dicha operación, antes del proceso de pago. En dichos gastos de gestión se incluye el mantenimiento de la página, los gastos de pasarela de pago, alojamiento web, etc. Estos gastos de gestión no son reembolsables tras la anulación de los billetes. Indica que la empresa pone a su disposición su tarjeta de fidelización Bus Plus, la cual reporta grandes ventajas a sus socios, como la no aplicación de los mencionados gastos de gestión en las compras realizadas a través de la página web.

La parte reclamante manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque se le traslada a él un coste inherente a la actividad de la empresa, siendo ésta la que tiene que soportarlo, si quieren cobrarlo que comuniquen directamente el precio final incluyendo todos los costes, pero lo que no puede hacerse es ofrecer el billete a un precio para, posteriormente, aumentar su coste imponiendo un "servicio" que no ha sido efectivamente prestado ni solicitado, y además tratando de trasladar al consumidor un coste que debe asumir el empresario.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta copia de la STS 8850/2011 de 12 de diciembre de 2011.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que aunque la empresa reclamada informe de los gastos de gestión previamente a la celebración del contrato, se trata de una condición que impone al consumidor unos gastos que por su naturaleza corresponde soportar a la empresa, y que constituye un incremento del precio por servicios accesorios que no se corresponde a una prestación adicional susceptible de ser aceptado o rechazado en cada caso. Los billetes de transporte de los dos pasajeros están incluidos en un único localizador, y fueron comprados por el reclamante según se desprende del correo electrónico de confirmación enviado por la empresa reclamada al reclamante, en consecuencia la empresa reclamada debe abonar al reclamante los gastos de gestión por importe de 2,60 euros cobrados por el billete de ida y vuelta de cada pasajero, que suman el total de **5,20 euros**.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 01 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]