



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02919.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 06 de febrero de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 2 de mayo regresó con su familia en AVE desde Tarragona a Madrid, hubo huelga y no se ofreció el servicio de audio ni a los viajeros de preferente ni de turista. En la reclamación a la empresa aceptaron que no hubo servicio de restauración, pero no así en cuanto al servicio de audio, del que les corresponde un 15%. Reclama 16,52 euros.

El Órgano 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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que tras comprobar nuevamente los informes del personal de intervención de dicho tren, se detectó un error involuntario de interpretación de dichos informes, entendiéndose que se había prestado el servicio de audio/vídeo, cuando únicamente se prestó el servicio de cafetería y la megafonía del tren. Adjunta correo electrónico enviado a la reclamante en el que se incluyen 8 autorizaciones de devolución (en PDF) correspondiente al 15% de cada uno de los 8 billetes Camp de Tarragona-Madrid Puerta de Atocha, para las hiciera efectivas en la oficina de Atención al Cliente de una Estación ADIF, antes de 3 meses desde su emisión. Una vez comprobado el estado de las autorizaciones de devolución, informa que han sido efectivas el 11 de enero de 2018.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al haber reconocido la empresa reclamada que no se prestó el servicio de audio/vídeo en el trayecto reclamado, debiendo abonar a la parte reclamante, de no haberlo hecho al día de la fecha, el 15% de cada uno de los billetes reclamados, habiendo manifestado pero no acreditado la empresa reclamada que ya han sido abonados, ni haber formulado la parte reclamante ninguna alegación sobre el abono.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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