



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03284.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de septiembre de 2019 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 27 de marzo de 2019 compró un billete de ida y vuelta de Madrid a Toledo con salida a las 10:20 horas. Sobre las 9:50 horas procede al cambio del billete de ida desde la web de [REDACTED]. Durante el proceso introduce el localizador del billete, pero al continuar la web se queda en blanco, y en ningún momento se le informa del estado del proceso, ni se le solicita una nueva hora/día, y entiende que no se ha podido efectuar el cambio. Al llegar a la estación a las 10:10 horas, en el control al pasar el billete original se le dice que ha sido anulado. Se dirige a atención al cliente y le emplazan al servicio de venta anticipada por ser el destino Toledo. Tras esperar hora y media su turno, otro empleado le dice que se dirija al centro de servicios. Allí el empleado comprueba su situación, y le dice que lo que pasó fue que cambió el billete a la misma hora y día, pero con otro localizador. Le dice que eso es un error, ya que no fue notificado ni en la web ni por correo electrónico, ni eligió esa fecha. Solicita la devolución completa del viaje de ida y vuelta por importe de 22,20 euros, ya ha realizado la anulación de la vuelta que comprende el 60% de su coste, y equivale a 6,65 euros, por lo tanto el resto son 15,55 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que el mismo día de la compra se realizó una operación de cambio del billete de ida, para efectuar ese mismo viaje, en la misma fecha, hora y tren que tenía anteriormente. De esa operación no se realizó ningún cargo, y el sistema de venta envió un correo electrónico a la dirección [REDACTED] con la confirmación de la operación realizada y el billete en formato PDF. En las operaciones realizadas en la web son los propios clientes los que seleccionan los datos del viaje, e intervienen varios y diversos factores como el equipo informático, tipo de navegador, actualizado o no, fallos tecnológicos de la red.... que no tienen que ver con el portal de compra de [REDACTED]. Propone como acuerdo el abono de 6,65 euros como si el billete no utilizado Madrid-Toledo (localizador M8TUZV) hubiera sido anulado en tiempo y forma.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que durante la navegación que realizó desde la página web de [REDACTED] al pulsar la opción de cambio de billete, nunca se le dio la opción de elegir ningún día ni ninguna hora, la página se quedó en blanco sin mensaje de error, y no llegó ninguna notificación por correo electrónico, por lo que consideró que la operación no se produjo. Llegó a pasar el billete de móvil antiguo en la estación sobre las 10:10-10:15 horas, pero le fue rechazado, ya que al realizar la nueva compra se invalida el billete comprado por el

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

nuevo, y esto le impidió tomar el tren, aun teniendo, sin saberlo, el nuevo billete cambiado. No puede demostrar que no le llegó el correo electrónico, y sería la primera vez que no reciba un correo de este tipo tras el cliente de [REDACTED] desde 2013, y le hace sospechar que o bien, a causa de un error informático del sistema de venta de [REDACTED] que viene denunciando no se envió el correo, o que al tratarse de un cambio que o modifica el importe o que tiene la misma hora y día el sistema esta programado para no enviar ningún email. Actualmente, dispone en su servidor de correo más de 70 correos electrónicos de confirmaciones de venta de viajes que ha realizado con [REDACTED]. Las incidencias que manifiesta no tienen que ver con los dispositivos electrónicos que utilizan los usuarios. Empleó un Iphone SE con Safari como navegador. Solicita el abono de la cantidad que aún no le ha sido devuelta, 15,55 euros en la tarjeta bancaria con la que realizó la compra.

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 no aporta escrito de alegaciones.

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 parte reclamante al considerar que con independencia de la causa por la que se produjo la incidencia en la gestión del cambio del billete, en ningún momento la parte reclamante recibió ninguna comunicación ni aviso de que se hubiera realizado, no habiendo aportado la empresa reclamada el correo electrónico notificando el cambio de billete y el nuevo localizador. La parte reclamante acudió en tiempo a la estación para acceder al tren con el primer billete, que había sido cancelado con su desconocimiento durante la incidencia del intento de cambio de billete, y al desconocer asimismo que se había cambiado el billete por otro para el mismo tren, fecha y hora no accedió al tren cuando hubiera podido hacerlo si hubiera recibido el correo electrónico con la confirmación de la operación y el billete en pdf. Al no haber podido realizar el viaje de ida, la parte reclamante canceló el billete de vuelta que tenía para ese mismo día, habiendo recibido según manifiesta el reembolso de 6,65 euros. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante los **15,55 euros** restantes del importe total abonado por los billetes de ida y vuelta.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.