



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03515.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de febrero 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 AS. 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: El reclamante indica que [REDACTED] tiene una campaña publicitaria que publicita por su 25 aniversario que los días 25 de cada mes se pueden obtener billetes, hasta fin de existencias por 25 euros por trayecto; el 25 de junio de 2017 trata de acceder a la promoción para el trayecto Málaga-Madrid y vuelta, siendo imposible que se le reconociera el precio publicado pese a existir billetes disponibles, [REDACTED] no pone más limitación que el número total de billetes que era 25000 y de hecho personas allegadas formalizaron la compra en días posteriores al precio promocional sin problema, así mismo, indica que [REDACTED] informó en su web sobre la finalización en hora posterior a la hora en que estaba intentando adquirirlos y que consiguió adquirirlos a su precio normal.

SOLICITA:

Reclama 137 euros que es la diferencia entre el precio que pagó realmente por los 4 billetes y el precio de la promoción.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que, la oferta promocional para el 25 de junio de 2017 era de 25.000 billetes, que se vendieron en menos de una hora, recibiendo más de 39.999 peticiones al minuto, por lo que finalmente se aumentó el número de billetes hasta 25.900 billetes, permitiendo así acceder a más clientes a esta oferta. En cualquier caso menciona que la disponibilidad de los billetes promocionales con cupos limitados, como en este caso está sujeta a la formalización de la compra, entendido que no ha habido incumplimiento alguno de los compromisos contractuales de los título de transporte por parte de [REDACTED] ni comparten la apreciación de reclamante sobre una publicidad engañosa, no pudiendo acceder a realizar una oferta de mediación acorde con la solicitud del reclamante.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Portier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

En el acto de la AUDIENCIA, comparece el reclamante que se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y que resume en que durante el periodo en que estuvo vigente la oferta consiguió comprar billetes del trayecto y fecha que deseaba pero a precio normal, por lo que solicita se le reintegre la diferencia, que son los 137 euros que reclama.

La parte reclamada también comparece personalmente y se opone a la reclamación manifestando que la oferta promocional 25 aniversario se dispusieron para la venta 25.000 billetes el día 25 de junio de 2017 a las 8 horas que se vendieron en menos de una hora. El hecho de que la oferta este en vigor no significa que haya plazas para el tren, hora, clase y trayecto solicitado ya que hay un cupo limitado de billetes en cada tren que se ofertan con estas tarifas. Entiende que no ha habido incumplimiento contractual alguno de los títulos de transporte ni comparte la apreciación del reclamante sobre publicidad engañosa por parte de [REDACTED] por lo que no puede hacer ninguna propuesta de mediación al cliente para satisfacer su solicitud.

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: desestimar la pretensión del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA con el voto en contra del vocal que asiste en representación de la Asociación de CONSUMIDORES Y USUARIOS que entiende que la publicidad es confusa e incompleta, que no dice nada de limitación de número o cupo de billetes cada trayecto y crea falsas expectativas al consumidor.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 01 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

