



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03669.6/2017

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:

La parte reclamante indica que los billetes de [REDACTED] que adquirió con la tarjeta American Exprés, vía on-line, tras sucesivos cambios de fecha, también on-line, ya no pueden ser cambiados on-line y el servicio de atención al cliente de [REDACTED] le dicen que ya no se pueden cambiar on-line debido al cambio de tarifas y porque American Express pone problemas con los cambios, lo que le obliga a personarse en una estación para efectuar el cambio o devolución; en la taquilla le aseguran que la devolución será del 100 % de su importe y así le ponen un sello de devolución 100% en cada uno de los 4 billetes que reclama, pero el día 15 de junio 2017 le informan que la devolución será solo del 50% del importe, ya que los billetes de ida y vuelta tienen un año de validez y los billetes originales tienen más de un año pues la compra se realizó en septiembre de 2015. No obstante indica que le informaron en los cambios anteriores que en cada cambio de billetes, el periodo de validez se renovaba.

SOLICITA: La devolución íntegra de los 183, euros importe en total de los 4 billetes, ya que si ni no le hubieran garantizado la devolución íntegra de los billetes, los hubiera disfrutado de uso en vez de solicitar la devolución del importe.

CONTESTACIÓN Y ALEGACIONES DEL RECLAMADO:

La empresa reclamada manifiesta que la fecha inicial de compra fue el 5 de febrero de 2016, y al ser de tarifa ida y vuelta, se pueden efectuar cambios hasta un año natural después, pasado dicho plazo los billetes pierden su validez, según las condiciones de esta tarifa, por lo que no correspondería devolución alguna. No obstante tratándose de un caso excepcional van a proceder al abono del 50% como atención comercial y le serán abonados 91,80 euros, en total, en cuatro abonos.

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

ARBRS32

Calle del General Díaz Porlier, 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, aclarando que siempre que ha cambiado el billete le dijeron que tenía un año para otros cambios y respecto al reintegro definitivo le dijeron que le iban a devolver el 100% del importe y así lo pusieron en un matasellos al anular los billetes.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación aclarando que según las condiciones de la tarifa, cuya copia aporta, que la oferta va dirigida a personas que realicen viajes de ida y vuelta manteniendo estaciones de origen y destino máximo en un año natural por lo que los billetes han perdido su validez.

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, teniendo en cuenta que la única fecha de expedición que indican los billetes es 14 de febrero de 2017 y todos ellos llevan un sello de tinta de de [REDACTED] – dirección de viajeros de larga distancia, gerencia mercado sur, reintegrar el importe correspondiente al 100% de este billete, el Colegio Arbitral acuerda: Estimar en su totalidad la solicitud de reclamante por lo que la empresa reclamada deberá reintegrar el 100% del importe de los billetes lo que supone 183,60 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



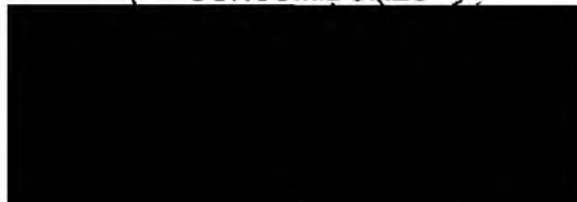
Comunidad de Madrid

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

