



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03721.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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 día 11 de agosto viajó en Alvia (dos billetes) llegando a su destino con 50 minutos de retraso. Al ser un tren Alvia al retraso comprendido entre 30 y 60 minutos le corresponde una indemnización del 50% del valor total de los billetes, pero se lo niegan por haber comprado el billete con la tarifa " 25 aniversario AVE". En la página web de [REDACTED] se especifican condiciones especiales de reintegro para determinadas tarifas, no estando la citada anteriormente entre ellas. El personal de la estación de Pontevedra, confirmó que así era y que tenía indemnización del 50%. Solicita el inmediato reintegro del importe (25 euros en total).

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 no comparece a la audiencia ni presenta alegaciones por escrito para este acto a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma.Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Manifiesta que el tren sufre además del retraso al que alude el cliente en su reclamación, otra incidencia de falta de servicio de cafetería y video, que ya ha sido atendida por la empresa reclamada.

Respecto de la cuestión relativa al retraso en la hora de llegada sufrido por el tren origen Madrid, destino Pontevedra el día 11 de agosto de 2017, la empresa señala que no se hace responsable porque el usuario adquiere un billete con una promoción denominada : " tarifa 25 Aniversario AVE", estando la misma fuera de los supuestos de indemnización. La compra se realiza vía web y en la misma se informa de esta situación.

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 solicitante una vez examinada la documentación incorporada al expediente. En la impresión de las condiciones especificadas en la página web de Renfe, se establecen una serie de compromisos por parte de la entidad reclamada en relación a la puntualidad para la hora de llegada de los trenes.

Se comprueba que para la aplicación de una indemnización en billetes adquiridos al amparo de tarifas promocionales, el retraso tiene que ser igual o superior a 60 minutos, no siendo éste el presente caso, ya que el reclamante afirma que "*llegó a su destino con 50 minutos de retraso*".

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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