



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03723.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: [REDACTED]

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: [REDACTED]

[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: al coger el tren ya en marcha le dijeron por megafonía que el servicio de cafetería y vídeo no estaban disponibles por huelga del personal (anteriormente le enviaron un sms con ese mismo motivo). Al mismo tiempo les dijeron que deberían hacer una reclamación de devolución del 40% del billete. Al llegar a Madrid preguntó y le dijeron que a partir de las 24 horas podían hacer la reclamación. el día 23 de agosto de 2017 se presentó en atención al cliente y le dicen que sí hubo servicio de cafetería y vídeo. Reclama lo que corresponda por no tener ese día servicio de cafetería, cafetería móvil y vídeo, que supuestamente era de un 40% del billete.

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** comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Tras escuchar las manifestaciones de la empresa, acepta la cantidad ofrecida que asciende a 18,15 euros.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia manifestando que la incidencia comentada estuvo motivada por la convocatoria de una huelga de personal de la empresa del servicio prestatario a bordo.



Comunidad de Madrid

Para atenuar la situación a aquellos clientes que optaron por viajar y su tren tuvo una carencia de servicios a bordo, se estableció una serie de indemnizaciones y en el caso del cliente era del 40% del importe del billete.

En este sentido corresponde una indemnización al reclamante de 18,15 euros que la empresa reclamada ofrece al reclamante.

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes en este acto de audiencia, por el que la empresa ofrece **reintegrar a la reclamante, que acepta, la cantidad total de 18,15 euros** como indemnización a la falta de servicio de cafetería /restaurante y de vídeo/audio en el viaje realizado por el cliente en fecha 14 de agosto de 2017 con origen Vigo y destino Madrid.

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(acuerdan expresamente que se realice a través del sistema PayPal utilizado para abonar el billete), 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.



Comunidad de Madrid

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