



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04020.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de marzo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 25 de mayo de 2017 realizó la compra de billetes de ave en la web de [REDACTED] (promoción 25 aniversario) y se carga el importe de billetes en su tarjeta de crédito.

A la espera de recibir los billetes en su email, nunca los recibe, por lo que al día siguiente observa "sin que nadie le avise" que le han devuelto el dinero de los billetes y tiene reserva hecha en un hotel de Sevilla.

Al no recibir los billetes pone una queja en la web reclamando los billetes. Adjunta quejas y respuestas en OMIC y en ellas [REDACTED] reconoce haber tendido problemas en sus servidores informático, pero no le dan ninguna solución. Había disponibilidad de plazas en la promoción que tenía un precio de 100 euros por 4 billetes.

Solicita envío de billetes comprados y abonados para otras fechas por importe de 100 euros y una compensación económica de 3 noches en hotel (345 euros) ya que hizo la reserva sin posibilidad de cancelación, ya que tenía los billetes cobrados de tren. En total 445 euros.

Incorpora intercambio de correos con la empresa.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2018 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Adjunta documentación con los gastos solicitados.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha de 15 de marzo de 2018 y adjuntan escrito de fecha 12 de septiembre de 2017 en el que la empresa reclamada manifiesta que los billetes de la oferta 25 aniversario se pusieron a la venta a las 0,00 horas del día 25 de mayo y se agotaron en poco más de una hora y media, y se pusieron a la venta otros 7.000 billetes más con plazas adicionales.

La disponibilidad de los billetes promocionales está sujeta a formalización de la compra.

La empresa dispone de lo necesario para que el portal de ventas no sufra interrupciones, pero no puede garantizar la ausencia de fallos tecnológicos y en consecuencia no asume responsabilidad por daños y perjuicios que puedan generarse por falta de disponibilidad.

En este caso no se finalizó satisfactoriamente la operación de compra de billetes y por ello la empresa descargó automático por el mismo importe, ya que el cargo se efectuó a las 01,23 h del día 25 de mayo y diez minutos después un descargo por el mismo importe. De haberse finalizado correctamente la operación de compra, el reclamante hubiera recibido un correo de confirmación de compra con los billetes electrónicos.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **emitir cuatro billetes promocionales** (dos billetes adulto y dos niño), en cumplimiento de la oferta de **"25 aniversario"** aunque la misma ya no esté vigente, para el destino y fechas que elija el reclamante al **precio total de 100 euros**.

Se considera que la compraventa se ha formalizado. El reclamante presta su consentimiento con aceptación de condiciones y se realiza el pago del importe de los billetes, que la empresa recibe y cobra, con independencia de que con carácter sobrevenido se haya producido alguna incidencia técnica en los servidores y se le haya devuelto el importe cargado en su tarjeta más tarde, ya que se trata de circunstancias no imputables al usuario.

Se **desestima el abono de otros gastos** solicitados por importe de 345 euros ya que una vez examinada la documentación que adjunta el reclamante, no queda suficientemente acreditada la reserva ya que no aparece su fecha, ni los días de estancia. Tampoco se aporta justificante del pago o cargo de la misma.

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.



Comunidad de Madrid

El cumplimiento del Laudo se realizará por cualquier medio, 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

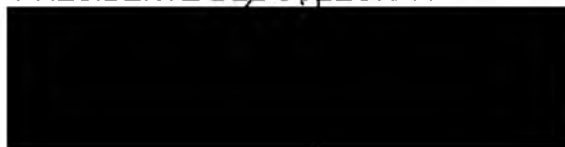
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

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

Madrid, 20 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

