



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04607.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que debido a un fallo informático los dos billetes que iba a comprar on line por un precio total de 49 €, en el momento de ir a pagarlos da atrás a la página para comprobar el tren que había marcado y el precio se modifica a 59,80 €. Ya realizada la compra vuelve a entrar en la página y comprueba que sigue la promo + y los billetes al precio de 49 €. Reclama a la empresa y le contestan que es correcto, niegan devolverle el importe cobrado de más y arreglar el sistema informático. Solicita la devolución de 10,80 € por diferencia del coste de billetes, y que no aparezca más el error en la página de compras por internet.

El Órgano 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 aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que en síntesis alega que los billetes con la tarifa Promo y Promo+ se basan en un sistema de precios dinámicos, y los descuentos son variables en función del tren y del momento de la compra, estando sujeta la obtención del billete a la disponibilidad de plazas de estas tarifas, ya que existen un cupo limitado para cada oferta. Por otro lado, se ha de tener en cuenta que el menor precio de esas tarifas comerciales, son alternativas comerciales ofrecidas a los clientes de forma temporal o permanente, que pueden llevar asociadas, condiciones específicas en cuanto a plazos de compra, plazas disponibles restringidas, canales de venta, condiciones de cambio o anulación restrictivas, etc. Los clientes antes de formalizar la compra y aceptar el cargo correspondiente en su tarjeta, pueden comprobar los datos de su compra, y tienen la libertad de comprar o no los billetes, así como de rechazarlos sin cargo alguno en ese momento. Una vez aceptada la compra se formaliza un contrato de transporte aceptado voluntariamente por las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que aceptó las condiciones de compra de los billetes, y que no consta acreditado que el precio final del billete adquirido se debiera a un mal funcionamiento de la página web, considerando que se trata de billetes promocionados que son gestionados por la empresa de acuerdo con sus objetivos comerciales.

Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.