



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00941.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en la taquilla no aplicaron el descuento del carné joven que tiene vigencia hasta los 31 años, en uno de los dos billetes adquiridos para dos jóvenes, y a pesar de que se lo demostró con la información disponible en la página del carné joven. Además, le aseguraron que le iban a dar los puntos Travel asociados a los 9 billetes que compró en taquilla, y que también erróneamente desconocían en taquilla. Solicita el reembolso de 3,49 € cobrado de más del billete, y que le ingresen los puntos Travel asociados a todas las compras del verano en su cuenta #####. Adjunta copia de los 9 billetes y de la **reclamación** presencial que nunca recibió solución.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 20 de abril de 2021 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta someter el conflicto al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la reclamante interpuso **reclamación** ante la Dirección General de Transporte Terrestre, dando respuesta el 3 de agosto de 2020. En cuanto al programa de fidelización de acumulación de puntos TRAVEL, cuando lo puso en conocimiento a través del correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente, se solicitó como justificante los billetes, sin que hasta la fecha conste haber recibido contestación a su escrito en los canales de comunicación establecidos, solicitando los datos y documentos justificativos.

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 aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que contestó al servicio de atención al cliente el mismo día que le mandaron su último correo electrónico adjuntando fotografía de los billetes para la acumulación de los puntos, y no obtuvo respuesta. Con respecto al descuento del carné joven, insiste en que habló con la taquillera y le informó de que caducaba a los 31 años, y su hermano allí presente, tenía 17 años e hizo caso omiso. Adjunta pantalla de la página web del carné joven de la Comunidad de Madrid, y copia del último correo electrónico.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante. Debe asignar en su cuenta ##### 5 la empresa reclamada los puntos TRAVELCLUB asociados a los 8 billetes adquiridos y acreditados en el expediente (no 9 billetes que reclama la parte reclamante). La parte reclamante le envió por correo electrónico el archivo con los 8 billetes el 7 de septiembre de 2020, siguiendo las indicaciones de la empresa, pero la comunicación no fue debidamente atendida. Asimismo, la copia de los billetes obra ya en poder de la empresa reclamada, al haberse adjuntado a la notificación de la citación de la audiencia y designación de órgano arbitral.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud sobre el descuento del carné joven no aplicado en uno de los billetes, al no haber aportado la parte reclamante autorización para reclamar en nombre del interesado, y en todo caso, porque no aporta el elemento indispensable para la solución del conflicto que es la documentación que acredite la identidad del interesado y la copia del carné caducado, para que el órgano arbitral en **EQUIDAD** resolviera en base a un criterio formal o material sobre el cumplimiento de los requisitos para beneficiarse del descuento. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

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