



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02434.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que adquirió un billete de ida y vuelta del trayecto Terminal T4 - Atocha, el día 19 de Febrero de 2020 en la tarjeta provisional "#####&Tu;", con identificador 22BC0AB1. Al día siguiente, en la misma tarjeta "#####&Tu;", se cargó un trayecto Aluche - Atocha, debido a que no sabía que se podía acceder con el título a esa estación por estar en la misma zona. Durante el trayecto, el revisor le pidió comprobar el título, el cual accedió a darle. Dicho revisor le informó que no disponía de un título válido y que debía bajarse del tren en la siguiente estación. Por suerte, una pasajera pagó su billete en metálico. Al bajarse en la estación de Terminal T4, comprobó los hechos con el personal de información, indicándole que el título estaba correctamente cargado y que se ha "desactivado" al cargar un nuevo billete, por lo que gastó más dinero del que debería y pagó al revisor por un título de transporte que no usó. El título es del día anterior y de una estación muy concreta. Formuló en el acto una **reclamación** a ##### en dicha estación. La contestación la recibió el 20/03/2020 por correo ordinario, en la cual solo se justifica la razón por la que esto ocurrió, pero no se le ofrece ninguna solución. Solicita se le devuelva el importe del título Aluche - Atocha (puesto que no era necesario) y del título Atocha - Terminal T4 que el revisor le hizo abonar en metálico, además de la responsabilidad que el revisor pueda tener. Que se admita el pago telemático en estas situaciones.

La parte reclamada alega que desde la implantación de la tarjeta sin contacto + tú en el servicio de cercanías de Madrid se permite la recarga de dos títulos de transporte en la misma tarjeta, siempre que los billetes reúnan las mismas condiciones, tarifas, importes y zonas de validez. Cuando no se cumplen estas condiciones, se emite hasta en dos ocasiones un mensaje que indica que si se continúa con dicha operación se perderá el título anteriormente cargado, que debe ser confirmado por el viajero para la continuación del proceso de venta. Además, el personal de intervención no dispone de medios técnicos para el cobro de títulos de transporte mediante pago con tarjeta bancaria, encontrándose esta opción disponible en máquinas autoventa y en ciertos puntos de venta asistidos por personal.

Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante, por cuanto no ha aportado documentación para cuantificar la diferencia. Este Colegio no dispone de información para concretar la cantidad a devolver, puesto que el viaje se realizó efectivamente y no se dispone de otros títulos e importes.

Este Colegio recomienda a ##### la conveniencia de llevar datáfonos para realizar los pagos en el actual proceso de digitalización.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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