



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02440.2 / 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 el día 04/09/2017, al intentar sacar billete de Cercanías en la máquina dispuesta al efecto situada a la izquierda más cercana a la entrada por la ##### estación de Recoletos, dicha máquina se queda con el billete de 5 € introducido, sin devolver el cambio, ni realizar la compra de billete. Se efectuó **reclamación** a #####, pero no ha recibido contestación. Solicita el reintegro del billete que se queda la máquina más intereses de demora, e indemnización por los perjuicios ocasionados y mala praxis, pues ni devuelven el dinero que no les pertenece, ni contestan a la **reclamación** efectuada.

La parte reclamada manifiesta que cualquier **reclamación** sobre operaciones de cargos, recarga o adquisición de título de transporte, debe realizarse en la estación donde se produce la anomalía en el proceso de venta. No se admiten reclamaciones sobre estos temas realizados en estaciones diferentes a la que se produjeron los hechos. No pueden, por este motivo, acceder a la petición de reintegro solicitado.

La parte reclamante añade que no puede aceptar el resultado de la **reclamación** presentada, debido a que, por una parte, uno de los argumentos expuestos es que las incidencias han de reclamarse en la estación donde se producen. En la **reclamación** se especificó que no pudo realizar la **reclamación** en la estación donde tuvo la incidencia porque no había ningún empleado a quien poder hacerlo. Los mostradores de atención se encontraban vacíos, y, a pesar de buscarlo, no visualizó personal en la misma. De hecho, al llegar a la estación de destino (Fuencarral), le indicaron que no había problema porque comprobaban en las máquinas la diferencia de saldo entre los billetes emitidos y el dinero cobrado y lo devolvían. Es posible que las políticas de ##### no coincidan con las que informa su personal. Por otra parte, la carta que se adjunta como respuesta a su **reclamación** nunca llegó a su domicilio, o se ha hecho posteriormente para añadir a la respuesta (al no estar firmada digitalmente se desconoce la fecha real de emisión) o la empresa de servicios de transporte también falló, pues nunca ha recibido respuesta por parte de ##### a su **reclamación**. Solicita que se atienda la solicitud presentada respecto a la devolución del importe del billete que retuvo la máquina expendedora de títulos de viaje sin sacar dicho título, así como indemnización por demora, perjuicios ocasionados y mala fe.

## Comunidad de Madrid

Por falsedad en la respuesta de 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.

La parte reclamante y 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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la reclamada no puede alegar su falta de personal en las estaciones como motivo para no acceder a la petición, no acreditando haber hecho las comprobaciones en la máquina donde se produjeron los hechos, máquina perfectamente identificada por el reclamante, por lo que **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante los 5 euros** reclamados.

No entrar a conocer de los daños y perjuicios solicitados por no ser materia consumidorista.

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, 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.



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.