



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03028.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de febrero 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 AS. USUARIOS DE

BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , 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 durante el mes de febrero de 2020 adquirió en la web de ##### dos billetes de AVE para viajar a Valencia, con salida el 16 de marzo y vuelta al día siguiente. Debido a la Declaración del Estado de Alarma no pudo realizar el mencionado viaje, ya que entre otras cosas no estaba justificado como causa mayor, y además, el hotel en el que tenía reservado el alojamiento había cerrado sus puertas con motivo del indicado Decreto de Alarma. Puesto en contacto con ##### en sus teléfonos de atención al cliente ##### y ##### cuando por fin pudo hablar con un operador, le indicaron que no le podían devolver el dinero, y que o bien le daban un bono para poder utilizarlo hasta diciembre de 2020 o le lo integraban en puntos de la tarjeta de cliente de #####, es decir, le obligan a viajar o perder el dinero. Solicita que ##### le reembolse el importe total de los viajes que reclama y que no pudo realizar por motivos ajenos a su voluntad en cumplimiento del Real Decreto de Alarma por motivo de la pandemia de covid-19.

La parte reclamada alega que, tras la declaración del estado de alarma por el Gobierno de España, la necesidad de extremar las medidas sanitarias y de la limitación de la movilidad, ##### adoptó medidas extraordinarias y urgentes, que tendrían vigencia durante la declaración del estado de alarma y de las prórrogas que se adoptaran. Para aquellos billetes adquiridos con la Tarifa PROMO (billetes no reembolsables), como en este caso, se facilitó a los clientes un procedimiento para la obtención de un código retorno por el mismo importe de sus billetes, que podrían utilizar para la compra de otros billetes hasta el día 31 de diciembre. De manera excepcional, ##### también procedió a la anulación automática de los billetes en vigor para viajar entre las fechas del 18 de marzo y el 11 de abril de 2020, independientemente del tipo de tarifa. De igual modo, para aquellos billetes cuya fecha de viaje estaba comprendida entre el 9 y el 17 de marzo y los billetes para viajar a partir del 12 de abril, podían ser objeto de cambio o anulación. Estas anulaciones automáticas se iban realizando para los billetes y fechas afectados, conforme se iban adoptando las prórrogas del estado de alarma. Que en el caso que nos ocupa, 2 billetes Madrid-Valencia con fecha 16/03/2020 y 1 billete Valencia-Madrid con fecha 17/03/2020, asociados al localizador: 3HPXLN, se trata de "Billetes PROMO" no reembolsables. Las medidas que contemplaban la posibilidad de anulación, se aplicaron con carácter retroactivo desde el 9 de marzo, de manera que los viajeros que tenían algún billete comprado desde esta fecha para viajar

Comunidad de Madrid

Entre el 9 y el 15 de marzo y no lo hayan podido utilizar, podían solicitar al teléfono ##### del Contact Center un CÓDIGO RETORNO o el valor del billete en puntos +####. No obstante, por nuestra parte y en línea con las recomendaciones gubernamentales para contener el avance de la epidemia, como deferencia comercial, vamos a proceder a la devolución de esos billetes PROMO no reembolsables, sin aplicar ningún gasto de anulación. Dicho reintegro se realizará mediante 2 ingresos por el importe de cada uno de los billetes (total de 79,80 €), asociados al citado localizador y a la misma tarjeta bancaria: Localizador 3HPXLN – A reintegrar: 39,90 € y Localizador 3HPXLN – A reintegrar: 39,90 €.

La parte reclamante confirma que los billetes están reintegrados en su cuenta. De tal forma, acepta el resultado final de este conflicto.

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: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes por cuanto la empresa reclamada ha procedido al reintegro de los dos billetes, por importe total de 79,80 euros.

Dicho acuerdo 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.