



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03097.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####:

En Madrid, a 17 de agosto de 2022, constituido el Órgano Arbitral y se emite dicho Laudo por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se compra un billete, con número ##### y localizador TGVURH, que fue cancelado por fenómenos atmosféricos adversos y se devolvió el dinero, pero al comprar un nuevo billete el precio fue mayor al del primero. En la propia estación el personal de ##### informó que debían abonar la diferencia, pero ahora ##### dice que no lo abonan. El primer billete tenía un precio de 51.56 € y el que se tuvo que comprar para el día 10 de enero de 2021 AVE #####, Nº de billete ##### tuvo un coste de 77.10 €. La diferencia es de 25.54 €, que es lo que se me tiene que abonar.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "la devolución de la diferencia entre los billetes: 25,54 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando lo siguiente: En su escrito del 17 de mayo de 2020, "Al respecto, le adjuntamos copia de la respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió a la #####, en contestación a la **reclamación** efectuada sobre este asunto. En dicha respuesta, se le informó que por el retraso en la llegada a destino del tren AVE nº ##### de fecha 10 de enero de 2021, le correspondía el abono del 100% del billete Sevilla-Madrid nº #####, y de los canales de venta y **plazos**, donde podría gestionar esa devolución. De ahí que en la citada respuesta también se le informara a la ##### de la imposibilidad de valorar su petición del abono por la diferencia de precios entre sus billetes anulado y utilizado, dado que este último era indemnizable al 100% por el retraso en la llegada a destino (77,10 €). Desconocemos la razón por la que la ##### no ha realizado esa gestión en los puntos de venta presenciales o a través de

Comunidad de Madrid

En cuanto al reintegro, hemos dado las indicaciones oportunas para que se realice un ingreso de 77,10 € a la Tarjeta PayPal con la que se efectuó la compra de ese billete.

En su escrito de 19 de febrero de 2021, refiere: "Como usted bien conoce, a consecuencia de los problemas derivados del temporal Filomena, las comunicaciones ferroviarias quedaron sumamente afectadas. En este sentido, todo el equipo humano de ##### y ##### ha estado trabajando para restablecer cuanto antes la normalidad en la circulación. Igualmente, tanto a través de los diversos canales de comunicación de #####, redes sociales, ##### 320 como de SMS y email personalizados a los viajeros que tenían billete para viajar, se ha ido informando puntualmente, dando igualmente la opción de devolución íntegra del importe del billete o el cambio para viajar en el primer tren que empezara a circular. Por otro lado, para aquellos trenes afectados por retrasos a la llegada, ##### tiene establecidos diferentes compromisos de puntualidad y en caso de incumplimiento de estos, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.

Tras revisar nuestros informes internos, el tren AVE nº ##### de su viaje el pasado 10 de enero de 2021 sufrió un retraso en su llegada a destino, por lo que le corresponde el 100% del importe de su billete nº##### ##### .

Finalmente, y en el caso de que no hubiera recibido la indemnización correspondiente, debe dirigirse, en un **plazo** no superior a tres meses desde la fecha del viaje, con los billetes originales al Centro de Servicios al Cliente u Oficina de Atención al Cliente de cualquier estación con venta de billetes Ave larga Distancia, donde procederán a dicha compensación económica. Asimismo, si el billete fue adquirido con tarjeta de crédito, PayPal, tarjeta de puntos +#####, puede solicitar la indemnización online, a través del apartado Solicitar Indemnización. En este sentido y como su billete es indemnizable con el 100% por el retraso acaecido, no podemos acceder a su petición del abono por la diferencia de precios entre sus billetes.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y el escrito de la reclamante de fecha 17/08/2022 en el que da por resueltas sus pretensiones, este Órgano Arbitral emite este LAUDO CONCILIATORIO.

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.



Comunidad de Madrid

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.