



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03629.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 cuando fue a gestionar la devolución por causa de fuerza mayor de los billetes de tren que compró para ir a Valencia en Fallas, se da cuenta de que los billetes fueron emitidos para el 15 y 17 de febrero, y no de marzo, cuando en el momento de comprarlos en persona en Atocha, comunicó a la señorita que iba a Fallas, que todo el mundo sabe que es en marzo, y se especificó que se saldría un domingo y se regresaría un martes. Como se puede comprobar, el viaje en febrero no se realizó. Solicita la devolución del importe de los billetes por el error y la falta de profesionalidad de la persona que realizó la operación en taquilla. Adjunta reserva de hotel, billetes y **reclamación**.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 31 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que los clientes antes de abandonar el punto de venta, deben comprobar que los datos del billete son los correctos, y toda **reclamación** sobre el billete emitido debe realizarse en ese momento, no aceptándose reclamaciones posteriores. En relación a los billetes de febrero, cuando un billete no es utilizado supone una ocupación real de la plaza, no pudiéndose vender a otros clientes, tanto en la estación de origen como en las intermedias. No obstante, en aras de conciliar un acuerdo, propone el abono de 145,05 euros, cantidad correspondiente al 50% del importe abonado de los billetes erróneos que no fueron utilizados. Si el reclamante está conforme, solicita que se le remita su conformidad para tramitar el abono en su tarjeta bancaria utilizada para la compra.

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 aporta escrito alegando que está de acuerdo con parte de las alegaciones de la empresa. Entiende que los billetes tienen que ser revisados "in situ" y así lo hizo, comprobando que estaban bien fechados y dando por hecho que se correspondían con el mes de marzo, habiendo hecho énfasis en que iba a las Fallas. Queda de manifiesto su malestar con la empresa, con la que no volverá a viajar, por el trato recibido. Si hubieran hecho el ofrecimiento antes, no se hubiera llegado a este punto, y porque si no se hubiera producido el estado de alarma, llegada la fecha hubiera tenido que comprar nuevos billetes o no hubiera podido viajar, perdiendo las reservas de hotel y restaurantes. Aún así, siendo consciente de que no va a obtener el 100% de la **reclamación**, solicita una compensación por los perjuicios sufridos.

Comunidad de Madrid

Los billetes. Acepta el ofrecimiento de la empresa de abonar 145,05 euros, cantidad correspondiente al 50% de lo abonado por los billetes erróneos adquiridos en taquilla, en la misma tarjeta bancaria en la que se efectuó la transacción.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y propuesta de acuerdo.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: 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 para la solución del conflicto, de manera que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante, en la misma tarjeta bancaria en la que se efectuó la transacción, 145,05 euros, cantidad correspondiente al 50% del importe abonado de los billetes erróneos adquiridos en taquilla, que no fueron utilizados.

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.

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. Previa 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.

Madrid, 16 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####