



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04212.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 10/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 06/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, con la indebida aplicación de los códigos promocionales que le corresponden por ser titular de una tarjeta de fidelización (tarjeta platino) con la entidad reclamada, ##### SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, #####. (en lo sucesivo, #####), gestión irregular que se concreta, por un lado, en la utilización por un tercero del código de billete gratuito que se le ofreció al reclamante por email el día 04/05/2021 y, por otro, en la imposibilidad de consumir tres mejoras (en lo sucesivo, upgrades) de clase con vigencia hasta el 30/04/2022 al informarle la reclamada, según expone el reclamante textualmente "que al haberse renovado la categoría en febrero sin avisar, se dan como no consumidos, por lo que se pierden. Cuando en el correo que me enviaron el día 04/05/2021 se especifica que tanto el código para viaje gratuito como los tres upgrades tienen validez hasta el 30/04/2022". Por todo lo cual solicita que se le vuelvan a cargar en su cuenta de cliente con la empresa reclamada tanto los tres upgrades sin consumir como el código de viaje gratuito, así como que se extienda la validez de los mismos por los meses que han estado cancelados sin razón.

Convocada la audiencia escrita el 11/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando al respecto de la **reclamación**. En primer lugar, y en relación con las incidencias surgidas en la compra del billete Málaga-Madrid por el reclamante, se le facilitó un nuevo código de sustitución FHQWDV5C con fecha de caducidad 31/12/2022. En segundo lugar, en referencia a la incidencia sobre las fechas de cambio de nivel, ##### expone que se le informó que dicha incidencia fue motivada por ##### en la fecha de su renovación de nivel. Por ello, se realizaron gestiones y se resolvió que los 3 upgrades perdidos por la antelación fueran devueltos al reclamante hasta el 30/06/2022. Asimismo, le recordaron que le correspondían 3 upgrades que tenía sin usar, asociados a su última renovación, que tienen fecha de caducidad 31/01/2023. Vistas las actuaciones realizadas, ##### solicita, consecuentemente, el archivo del presente procedimiento arbitral, por entender que ha sido satisfecha la pretensión de #####, parte reclamante.

Con fecha 11/11/2022 la parte reclamante confirma por escrito que ha recibido por parte de #####, empresa reclamada, el código de viaje gratuito que aparecía como utilizado por otra persona, así como los tres upgrades de clase. Añade no obstante que no puede utilizarlos al ser su trayecto habitual Madrid-Murcia, que actualmente se realiza en dos viajes combinados, y ##### no permite aplicar ni el código de viaje gratuito ni los upgrades de clase en ese tipo de viajes, aunque no exista viaje directo. Ante lo manifestado por el reclamante, es necesario tomar en consideración que en el apartado de

Comunidad de Madrid

En la sección "Participación, obtención y canjeo de puntos" de la reclamada, se encuentra la siguiente información: "##### se reserva el derecho de establecer, en cualquier momento, limitaciones a la emisión de billetes con carga a puntos (canje de puntos en billetes) en función de fechas de viaje, tipo de tren, tipo de asiento, opción de viaje o de cualquier otra circunstancia que determine ##### SA, así como establecer en tal momento un cupo de plazas limitado por tren habilitado para la emisión de billetes con carga a puntos. ()".

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano 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 órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de ##### al haber confirmado esta parte la recepción del código de viaje gratuito así como los tres upgrades de clase que reclamaba a ##### SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, ####., cuya validez la empresa reclamada ha extendido además hasta el 31/01/2023. No obstante, no advierte este órgano arbitral que las limitaciones en el uso de los mismos que manifiesta el reclamante y que él mismo pudo consultar en las condiciones generales publicadas en la página oficial de esa empresa vulneren los derechos que, como consumidor, le reconoce la normativa aplicable mencionada puesto que se confirma el cumplimiento por parte de ##### de lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, precepto que obliga a que el régimen de comprobación, **reclamación**, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos **permita al consumidor asegurarse de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio**.

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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.