



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06966.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo de 2020, 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 CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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: el día 27 de diciembre de 2018 realiza una reserva con ##### para el 12 de mayo de 2019 (Manchester-Madrid). Se adjuntan los correos donde confirman la reserva, con un localizador y en el estado de pagado, número de vuelo y datos de los pasajeros. Este cargo (106,27 euros) queda registrado en el extracto del banco. El día anterior al vuelo les confirman que pueden hacer check-in pero les impiden hacerlo por razones que desconocen y que no logran explicar los teleoperadores. Llamam más de 30 veces sin éxito. Se ven obligados a comprar otro vuelo por 858,22 euros para regresar a Madrid, no sin antes tener que hacer una escala y un cambio de aeropuerto en Londres. Pasados 4 meses de la fecha del vuelo se les ingresa el importe del primer vuelo contratado. No se han comunicado con ellos a pesar de recurrir a organismos de mediación (OCU, ACC y AESA).

Solicita devolución íntegra del segundo vuelo y el billete de autobús entre aeropuertos de Londres, y compensación económica correspondiente por este problema y falta de solución por su parte. Explicación de lo ocurrido y tomar medidas. Aporta copia de la reserva efectuada, coste de billetes así como del autobús de la compañía ##### del día 12 de mayo.

Comunidad de Madrid

La empresa informa en diferentes correos que consta incorporados al expediente que el problema ha sido que el billete no se llegó a emitir y el dinero se retuvo en su cuenta. De hecho, en ninguno de los correos recibidos se indica el número de billete y asumen el coste de los billetes que el cliente ha tenido que pagar, 858,22 euros, menos el importe de 106,27 euros que fue devuelto a la clienta en el mes de agosto.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de febrero de 2020 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Exponen que esta situación está suponiendo un gran gasto emocional, de tiempo y energía. Solicitan las mismas cantidades económicas que al inicio del problema.

La parte reclamada no presenta alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante, debiendo la compañía reintegrarle la cantidad total de 816,59 euros correspondiente a la suma del importe de los nuevos billetes comprados, menos el importe de los billetes que no pudo utilizar, más el importe de los billetes de autobús adquiridos para efectuar el desplazamiento entre los aeropuertos de Londres.

La cuestión de fondo debatida en este expediente se centra en la fase referida a la emisión del billete. Manifiesta la reclamante que realizó la reserva objeto de controversia online y la empresa reclamada, en fase de mediación previa - que ambas partes aceptan - admite que se ha producido un error en su web y que el billete no llegó a emitirse. La empresa debe responder ante el incumplimiento de esta obligación, asumiendo la diferencia del coste abonado con el que estaba dispuesto a abonar por este desplazamiento (vuelo). La compañía debe reintegrarle asimismo el importe del gasto acreditado documentalmente, correspondiente al autobús que precisó para el desplazamiento entre los aeropuertos de Londres.

No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional solicitada al no quedar suficientemente acreditada la misma. La usuaria señala que trató de resolver esta **reclamación** ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y no obtuvo contestación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.