



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07043.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que compró online el 28 de junio de 2022 un billete de Ave de Madrid a Murcia, y por confusión lo compró para el 1 de julio en lugar de para el 8 de julio. Se da cuenta al día siguiente por la mañana y contacta con la empresa para modificarlo, y le dicen que no se puede modificar, y que si no viaja el día 1 de julio pierde el billete y el dinero. Solicita la devolución íntegra del billete.

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 empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de noviembre de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que no consta registrada **reclamación** previa, y que el billete se adquirió a través de internet con la opción Básico siendo el cliente quien elige todas las características del viaje, sin tener en este caso los atributos de anulación/cambio. La posibilidad de mejorar las opciones, como el servicio complementario de cambio y anulación, se realiza durante el proceso de compra, no siendo posible acceder a ese complemento una vez concluida la compra. Al contratar un viaje que no permite el cambio o cancelación del billete, tiene como contrapartida económica una reducción del precio total de compra. Como deferencia comercial y ante la posibilidad de errores involuntarios en los procesos de compra, el sistema de venta dispone de un periodo de tiempo de cortesía de 2 horas siguientes a la compra, que permite anular los billetes sin gastos con independencia de la modalidad adquirida. En cuanto al derecho de desistimiento, alega que no es posible en el caso de los contratos relativos a los servicios de transporte de viajeros, claramente personalizados para el uso de un servicio con fechas específicas. Finalmente, propone como deferencia comercial, la devolución del 50% del billete no utilizado, a pesar de que las plazas del billete Madrid-Murcia, permanecieron libres al figurar en el sistema de venta como plazas ocupadas el día 1 de julio (fecha de alta ocupación).

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que "lo que comentan desde ##### que no tienen ninguna **reclamación** mía es mentira, puse una **reclamación** telefónica al día siguiente de comprar el billete. Con la persona que hablé no me dio la

Comunidad de Madrid

NADA, si no viaja perderá el dinero. También cabe la posibilidad, como siempre hacen en estos casos, de que la persona con la que hablé no dejara registrado nada y así no aparece **reclamación** ninguna por ningún sitio. Una pena que una empresa como ##### trate así a sus clientes”.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante, no correspondiendo el abono del importe total del billete objeto de **reclamación** al no haber incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la empresa reclamada, conforme a las condiciones de la tarifa básica y más económica contratada por el reclamante que no permite cambios ni anulaciones, que fue debidamente informado durante el proceso de compra, y que no concurre ninguna incidencia imputable a la empresa. No obstante, resolviéndose en **EQUIDAD**, se tiene en consideración que el reclamante si bien se dio cuenta del error después de las dos horas que ofrece la empresa como cortesía para subsanar errores en la contratación online, lo intentó solucionar telefónicamente de manera inmediata en la mañana del día siguiente al día de la compra, y habiendo ofrecido la empresa el abono del 50% del importe del billete no utilizado, debe **abonar a la parte reclamante 24,88 €**.

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.

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.