



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07285.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de abril de 2022, 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 PROTECCIÓN 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 CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 lo siguiente: el reclamante ha estado solicitando el reembolso de tres billetes de viaje. Aunque tiene concedido el reembolso por parte de AESA y de consumo de la Comunidad de Madrid, la agencia ##### no responde a los mensajes ni a las llamadas. El reclamante se ha personado pero no le dan respuesta ni solución, le dicen que los responsables son #####. Lleva dos años esperando y sigue sin tener el reembolso. Solicita el reembolso de los tres billetes de viaje.

La parte reclamante alega que en referencia a la tramitación del reembolso de 3 billetes de viaje adquiridos en Viajes ##### y la compañía #####, desde que le notificaron la resolución del expediente, continúan esperando a que le realicen el abono de los billetes. Ante la falta de respuesta de AESA, no sabe en manos de quién está la responsabilidad y el motivo por el que no se le ha abonado.

La parte reclamante manifiesta que no ha recibido el reembolso de los billetes, que decidió no continuar con la **reclamación** al confiar en que Viajes ##### cumpliría con el acuerdo de realizar el reembolso, pero al incumplir con el acuerdo, decidió abrir nuevamente el expediente. Le informaron que ##### es quien no realiza el reembolso. Solicita reembolso de los tres billetes.

Comunidad de Madrid

Y además, unos intereses de demora de 800 euros o la cantidad que estimen oportuna como consecuencia del incumplimiento del acuerdo que tenía, llevando dos años sin respuesta. Gastos de desplazamiento a la oficina de Pinto y el tiempo esperando en cada visita en la oficina (entre una y tres horas), además del tiempo dedicado en formalizar los trámites administrativos.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la ausencia de prestación del servicio, se acuerda que la **empresa reclamada proceda a reembolsar al reclamante el importe en efectivo de los tres billetes del viaje** objeto de controversia, en el precio al que lo compró, con independencia de las acciones de repetición que le pudieran corresponder.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

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 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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