



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07386.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de junio 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , 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 lo siguiente: el reclamante tuvo una incidencia con uno de los trayectos comprendidos dentro del abono colaborativo. Se formalizaron dos billetes en la misma fecha, habiendo solo un pasajero. Tras reclamar el trayecto no realizado a #####, le indican que no es posible realizar el viaje no realizado (que aparece como consumido) debido a que el trayecto se formalizó en una fecha distinta en cada uno de los dos casos. Uno de los viajes aparece en sus registros como adquirido el 31 de julio de 2020 (por los usuarios del bono) y el trayecto duplicado aparece con nombre distinto y fecha de 15 de agosto de 2020 (en la misma fecha del viaje). El reclamante cree que el error haya podido deberse a un cambio de datos del usuario realizado por el operador de ##### en el acceso al tren, ya que cometió un error en la formalización del primer billete el día 31/07 en cuanto a los datos del viajero y no fue consciente del mismo hasta el momento de acceder al tren en la estación de Girona (el billete adquirido con fecha 31/07 fue localizado por error a nombre de ##### #####, también usuaria del abono, y la persona que realizó el trayecto con fecha 15/08 era ##### #####). Al indicar lo anterior, la operadora en el acceso, el pasajero mostró el bono y la trabajadora le dejó pasar tras identificarse sin indicarle ninguna incidencia con el abono. Se ha solicitado la verificación de cuántos billetes se validaron en el acceso al tren, la hora de formalización y no se ha obtenido respuesta. Solicita, habiéndose visto obligado a adquirir un viaje de ida ordinario sin el descuento del bono colaborativo, el reintegro por importe de 114.80 €.

La parte reclamada alega que el Bono Colaborativo se trata de un Bono pluripersonal, nominativo e intransferible, con una serie de requisitos. En el caso del Bono Colaborativo asociado al localizador 4TD4L6LL, se trata de un bono para viajar entre Madrid-Girona y VV, en el que se han realizado el total de las formalizaciones del mismo, es decir, 8 viajes en servicios AVE o Larga Distancia. En cuanto al viaje reclamado de fecha 15 de agosto, señalar que las formalizaciones asociadas a los billetes nº ##### y nº #####, a efectos informáticos figuran como formalizados los días 31/07/2020 (a través de la página de compra) y 15/08/2021 (taquillas de la estación de Girona) respectivamente, ambos para efectuar viaje Girona-Madrid en la fecha del 15/08/2020, de ambos el único que figura que ha realizado el control de acceso al tren Ave nº 3162 fue el nº #####, a nombre de ##### #####. Desconocen la circunstancia por la que el billete nº ##### del #####, NO fue utilizado para viajar en tren AVE nº 3162, ni anulado de forma previa.

Comunidad de Madrid

Hora de salida del citado tren. Por tanto, la plaza reservada en ese billete no utilizado permaneció libre en ese viaje, al figurar en el sistema de venta como plaza ocupada. Cuando un billete no es usado, supone una ocupación real de la plaza, no pudiéndose vender electrónicamente a otros clientes, tanto en la estación de origen como en las intermedias, y por lo tanto se pierde la utilización de la misma. Ante lo expuesto, entiende que ##### no puede ser considerada responsable de la circunstancia de la no utilización del billete nº ##### a nombre del ####, ni de que desde la fecha de la formalización del 31/07/2020 (formalizado a través de la página de compra) hasta la fecha y hora del viaje 15/08/2020 no se realizara gestión alguna con el mismo, a fin de evitar esta circunstancia. En este sentido, entendemos que nunca deben imputarse al deudor aquellas consecuencias dañosas que el propio acreedor pudo evitar adoptando las medidas que hayan de considerarse, habida cuenta de las circunstancias razonables y adecuadas para procurar contener o no aumentar la serie de perjuicios. A tenor de los informes y de todo lo expuesto, en este caso, no ha habido incumplimiento alguno de los compromisos contractuales en la venta de los títulos de transporte por parte de #####.

La parte reclamante manifiesta que considera la información que aporta la Empresa como concordante con la **reclamación** presentada, en tanto se confirma que únicamente una persona viajó con fecha 15/08/2020. Según hemos visto en el documento relacionado con los trayectos del abono aportados por ##### en este mismo proceso, se puede ver que el billete del 15/08/2020 se adquirió en la misma fecha del viaje. Tal y como se indicó en la documentación de Solicitud de Arbitraje, cree que se puede tratar de un billete adquirido en el momento de acceso al tren por el operador de ##### debido a un cambio de nombre. Desconoce las razones por las que el billete validado es el que está a nombre de #####, que no viajó en esa fecha, sino posteriormente. Por otro lado, en el detalle de los viajes del abono proporcionado por la empresa al presente proceso de Mediación, en el documento "Detalles", no se aportan los nombres de los viajeros en ninguno de los trayectos. Se reitera en su petición de que se reintegre el importe del billete extra que se vio obligado a adquirir por haber perdido un viaje sin utilizarlo y que tuvo un coste de 114,80€ (Información del billete aportada con el escrito de alegaciones inicial). Añade que ninguno de los usuarios del bono adquirieron el billete ni de forma electrónica ni en ninguna taquilla de #####, que sabe que se trataría de un error humano, pero no le parece justo que tenga que asumir el coste de este con la compra de un billete adicional.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que no se detecta error en el mecanismo de gestión de utilización del bono imputable al operador. Parece que el origen del problema reside en la primera gestión de formalización del billete, que según reconoce el consumidor, se hizo a nombre de otra persona.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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