



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08848.7 / 2021.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 la disconformidad con el servicio prestado para trasladarla desde el punto de recogida indicado en la app a la estación de autobuses de Méndez Alvaro, realizando la conductora del vehículo maniobras que ponen en peligro su seguridad, por lo que considera que no está capacitada y solicita el reembolso del precio del nefasto servicio. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aportó un escrito el 18 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Además, alega en síntesis que se ha verificado que la conductora se equivocó de ruta, pero fue la reclamante la que decidió abandonar el vehículo a los 5 minutos de haber comenzado el trayecto. A pesar de que el vehículo se dirigía ya al punto de destino solicitado con ella a bordo, la reclamante no aporta prueba alguna que acredite la prestación defectuosa del servicio contratado. La cantidad cobrada es correcta, puesto que se corresponde al precio del trayecto realizado antes de que la reclamante abandonase el vehículo. Finalmente, manifiesta que las Condiciones Generales de Uso establecen que ##### no se constituirá como parte en cualesquiera disputas entre el Usuario y el tercero transportista.

La parte reclamante contestó por escrito el 20 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados, y manifestando en síntesis que la conductora no sabía ni qué era, ni dónde estaba, la Estación de Autobuses de Méndez Alvaro a la que se dirigía para coger un autobús, ni la autovía M-30 de Madrid. La conductora se equivocó no siguiendo las instrucciones del GPS ni las facilitadas por la reclamante, y al no girar en la rotonda realizó un cambio de sentido en lugar no habilitado para ello invadiendo el sentido contrario de la marcha, y en el siguiente desvío volvió a hacer caso omiso de las indicaciones del GPS y de las de la reclamante, por lo que decidió bajarse del coche para salvaguardar su seguridad y ante la posibilidad de perder el autobús. Solicita como mínimo que se le devuelva el importe del trayecto. Adjunta copia del trayecto y del importe.

Comunidad de Madrid

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

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que habiendo solicitado la prestación del servicio de transporte de viajeros hasta la Estación de Autobuses de Méndez Alvaro, se entiende que el viajero decide bajarse del vehículo y no continuar el trayecto hasta el destino indicado en la reserva el 15 de Agosto sobre las 07:00 h, ante una causa justificada como es en este caso la relatada por la parte reclamante de manera detallada y coherente y habiendo acreditado la parte del recorrido efectivamente realizado, por lo que la empresa reclamada, que es la persona jurídica a la que la parte reclamante realizó el pago, debe **reembolsarle 3,50 €** correspondiente al importe del trayecto, al no haberse prestado el servicio contratado adecuadamente conforme a una diligencia media exigible a un profesional prestador del servicio reclamado.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de abono de otras cantidades, al no haber acreditado, justificado ni cuantificado la parte reclamante daños y perjuicios, ni ser materia objeto del Sistema Arbitral las posibles infracciones a la normativa de tráfico, ni los daños morales por la puesta en peligro de la integridad física manifestada por la parte reclamante. Queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.