



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09578.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de junio de 2021, se constituyó 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 contrató un viaje de ida y vuelta Madrid - Santiago de Compostela, con salida el 10 de agosto y regreso el 15 de agosto. Posteriormente, solicitó el cambio del billete de ida para el 9 de agosto y, finalmente, para el 5 de agosto. Sin embargo, el último cambio no pudo ser realizado debido a un problema informático en la página web. Por lo tanto, el reclamante se vio obligado a anular la reserva, pero en la ventanilla de la estación no le funcionaba la impresora y no pudo entregar el justificante de dicha anulación. Como resultado, tuvo que iniciar el viaje por sus propios medios, generando unos gastos que han sido reclamados a la empresa. El reclamante solicita la devolución del importe de los billetes y el abono de los gastos generados, aunque no ha remitido el documento de cancelación para obtener la devolución del importe de los billetes.

La parte reclamada alega que con fecha 13/07/2020 les consta una compra de billetes del localizador GV6PTJ con un importe de 148.60 €. Los billetes de vuelta fueron anulados con fecha 05/08/2020, con una penalización del 20% y se realizó un abono de 55.20 € con número de autorización de devolución: #####. Los billetes de ida se realizaron varios cambios, del localizador principal GV6PTJ, quedando así la liquidación: Importe billetes antiguos: 69,00 EUR. Importe billetes nuevos: 79,60 EUR. Gastos de cambio: 13,80 EUR. Total liquidación: 24,40 EUR (gastos de cambio 20% + diferencia de precio). Importe abonado (TARJETA): 55,20 EUR. Importe cargado (TARJETA): 79,60 EUR. Generando un localizador nuevo: 7KPTKB, que volvió a intentar cambiar, quedando así la liquidación: Importe billetes antiguos: 79,60 EUR. Importe billetes nuevos: 106,20 EUR. Gastos de cambio: 15,90 EUR. Total liquidación: 42,50 EUR (gastos de cambio 20% + diferencia de precio). Importe abonado: 63,70 EUR. Importe cargado: 106,20 EUR. Realizándose dos intentos con valor de 106.20€, dando como resultado dos anulaciones técnicas, cobradas en su tarjeta y devueltas posteriormente con códigos de devolución: ##### y #####. Se realizó devolución de dos billetes con un total de 2 movimientos con valor de 59,20 € con fecha de abono 5/08/2020 y números de autorización de estos abonos: ##### y #####. En cuanto a los gastos de anulación de los citados billetes, proceden a la devolución de los 41,20 € por el total de los gastos abonados por esas operaciones (4 billetes x 10,30 €), mediante un ingreso a la Tarjeta de Crédito/Débito con la que se efectuó la compra de esos billetes. En cuanto a las incidencias que refiere la ##### para efectuar nuevos cambios de los billetes que disponía a través de #####, desconocemos la circunstancia última que

Comunidad de Madrid

Dificultó esas operaciones, pero de haber existido algún incidente en el sistema de venta, éste hubiera sido puntual y no de forma continuada. Por otro lado, se debe tener en cuenta diversos factores en cuanto a las operaciones de cambio de billetes, entre ellas que únicamente se pueden efectuar un máximo de tres operaciones de cambio dentro de su periodo de validez, y estas operaciones deben cumplir una serie de condiciones. Si alguna de las condiciones no se cumple, no es posible finalizar la operación de cambio.

Una vez cancelados todos los títulos de transporte a petición del cliente, y reintegrados los gastos de anulación como deferencia comercial, sentimos no poder realizar una propuesta de abono acorde con la solicitud planteada por la #####, pues tras quedar desvinculados mediante la anulación de los contratos de transporte, cualquier elección de viaje alternativo que de forma particular se haya elegido.

La parte reclamante manifiesta que la mercantil reclamada les ha devuelto la parte correspondiente a los gastos de cancelación de los billetes, quedando pendiente la devolución del resto de los gastos.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto se dan por buenos los pagos realizados por ##### en concepto de gastos de anulación de los billetes, no procediendo más abonos.

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.



Comunidad de Madrid

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.