



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10000.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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 que el 5 de octubre de 2019 llamó al ##### para informarse que aunque adquiriera sus billetes de ida y vuelta de forma separada con un localizador distinto no tendría problema para disfrutar del descuento 48 horas que le ofrece +##### ORO, porque podría pasar primero el QR de un billete y a continuación el QR del segundo billete. Sin embargo, el 13 de octubre en el parking de Atocha, el cajero sólo aceptó uno de los QR, y el operario de ##### le dijo que para aplicar el descuento completo necesitaba los dos billetes impresos en papel, lo que le obligó a bajar a la zona de invernadero de Atocha donde está el servicio de atención al cliente de ##### y hacer la cola hasta que fue atendido, y luego la acumulación de clientes en el parking, y de poder haber salido a las 19:00 h acabó saliendo a las 20:00 h. Solicita el reembolso íntegro del coste del ticket del parking 11,95 euros por los daños y perjuicios sufridos. Adjunta copia de tickets y billetes.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la bonificación reclamada, y el procedimiento automatizado de redención de la franquicia. En este caso, se desconocen las circunstancias por las que el lector/escáner del cajero automático del aparcamiento de ##### no realizó la lectura del código la primera vez en el soporte que primeramente se usó. No obstante, para los casos en los que no se pueda escanear el código del título de transporte en el lector/escáner del cajero, por la circunstancia que fuere, tras haber impreso los billetes y escanearlos, el reclamante pudo beneficiarse de la citada franquicia de 48 horas, debiendo abonar únicamente la diferencia por el exceso de esas 48 horas, que en este caso fueron de 2 horas y 34 minutos. Por tanto, no hubo problema asociado a la franquicia de los billetes.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 13 de agosto de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. Alega que la empresa no respondió a su **reclamación** sobre la llamada previa en la que le informaron que podía pasar el código QR de un billete y luego el del otro, pero el operario de ##### le dijo que solo permitía leer uno. Si le hubieran informado correctamente, habría llevado los dos billetes impresos y se habría evitado todo lo posterior, incluyendo el retraso que le produjo no haber podido pagar de manera ágil y no haber podido salir tranquilamente a las 19:00 horas.

## Comunidad de Madrid

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 aporta un escrito en el que reitera sus alegaciones, manifestando que se produjo una situación de estrés para su familia con tres niños pequeños y 20 minutos de retraso que supuso una acumulación de coches y tener que estar metidos en el coche atascados después de un viaje de dos horas. Solicita el reembolso íntegro del coste del ticket del parking, 11,95 euros, por los daños y perjuicios sufridos.

La parte reclamada aporta un escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que desconoce las circunstancias por las que el lector/escáner del cajero automático del aparcamiento ##### que usó el reclamante no realizó la lectura del código QR en el soporte del teléfono móvil que se usó primero. Sin embargo, señala que el tiempo empleado en las operaciones de impresión de los billetes es corto, ya que teniendo en cuenta la hora de llegada del tren, el tiempo de parada y estacionamiento del tren, las operaciones de descenso, el tránsito por la estación hasta acceder al parking, el posible tiempo de espera para el pago o validación de la franquicia del parking por cola de viajeros de ese tren o de otros, así como el resto de usuarios, el tiempo entre el acceso al vehículo y su desplazamiento hasta la salida, que se realizó a las 19:10 horas, hacen que el tiempo empleado en las gestiones de imprimir los billetes en el Centro de Servicios de la estación de Madrid Puerta de Atocha no fuera determinante, tal y como refiere el reclamante. Por lo tanto, no procede la pretensión, dado que los 11,95 euros abonados en el aparcamiento ##### corresponden al periodo de exceso de franquicia gratuita de 48 horas, que en este caso fueron de 2 horas y 34 minutos, y no a ningún problema asociado con la franquicia de los billetes ni a la circunstancia de imprimir los billetes. Adjunta el desglose de conceptos del ticket del parking e información sobre el servicio de aparcamiento.

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 de la parte reclamante al considerar las condiciones del contrato y los tiempos en los que se desarrolla el servicio de atención al cliente. El servicio bonificado de aparcamiento durante 48 horas se ha aplicado, y el exceso de tiempo facturado sobre las horas bonificadas es correcto, siendo mínimo el tiempo empleado en la gestión en el servicio de atención al cliente de la estación para imprimir los billetes en relación con el periodo de exceso de la franquicia gratuita de 48 horas, que en este caso fue de 2 horas y 34 minutos. Los daños personales y morales no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo, como en este caso la situación de estrés familiar y atasco de vehículos alegados por la parte reclamante, que además no están debidamente acreditados y justificados.

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

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.



## Comunidad de Madrid

haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.