

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11235.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D' #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representaci3n de la Asociaci3n FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci3n de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUENAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPANOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en que compro el 18 de octubre de 2021 a trav3s de la pagina web un abono Tarjeta Plus de 50 viajes por un importe de 252 80 €, y el 22 de octubre acude al servicio de atenci3n al cliente de Atocha para anularlo y que le devolvieran el importe, y le dicen que no pueden hacerlo porque hay "formalizaciones". Reclama por tel3fono y comprueban que no hay formalizacion alguna. Reclama online, la empresa reconoce su error pero no hace nada. Solicita la anulacion del abono y la devolucion desu importe.La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones de fecha 21 de enero de 2022, alegando que se comunico a la reclamante mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2021, la devolucion del importe del abono menos los gastos de anulacion (15%) conforme a las condiciones de anulaci3n de los abonos Avant, que pueden anularse sin coste siempre que no se haya realizado ninguna operacion.

La parte reclamante contesta por escrito el 2 de marzo de 2022, manifestando que la empresa le devuelve 214,88 €, y entiende que los gastos de anulacion los tiene que soportar la empresa que es la que ha cometido el error, sin que ella haya realizado ninguna operacion con el abono, niha usado ninguno de los 50 viajes, ni ha realizado ninguna otra actuacion con el mismo, como comprobaron en el servicio de atenci3n al cliente de la estacion de Atocha, donde al principio afirmaron que habia usado algun viaje, y ante su negativa hicieron la comprobacion dandole la raz3n y grabando la reclamaci3n. Solicita la devoluci3n de los 37,92 € de los gastos dedevolucion.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentaci3n adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante contesta por escrito el 2 de marzo de 2022, manifestando que la empresa le devuelve 214,88 €, y entiende que los gastos de anulacion los tiene que soportar la empresa que es la que ha cometido el error, sin que ella haya realizado ninguna operacion con el abono, niha usado ninguno de los 50 viajes, ni ha realizado ninguna otra actuacion con el mismo, como comprobaron en el servicio de atenci3n al cliente de la estacion de Atocha, donde al principio afirmaron que habia usado algun viaje, y ante su negativa hicieron la comprobacion dandole la raz3n y grabando la reclamaci3n. Solicita la devoluci3n de los 37,92 € de los gastos dedevolucion.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentaci3n adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones, y manifiesta que en este caso no se ha realizado ningún viaje pero se ha realizado alguna operación por lo que el abono se puede anular pero con gastos (15% de su precio). En la página web de ##### y en el contrato de transporte se informa que el abono se podrá anular sin coste, siempre que no se haya realizado ninguna operación con el mismo. En este caso, figuran 31 operaciones de formalización para viajes de Toledo-Madrid y regreso entre el 25 de octubre y el 16 de noviembre de 2022 (adjunta documento), de ahí que al haberse realizado operaciones de formalización y no haber viajado, pueda anular la Tarjeta Plus, aunque con unos gastos del 15 % de su precio. La parte reclamante contesta por escrito manifestando que: "la afectada no había utilizado el abono

descrito. La interesada no puede acreditar algo que no ha realizado, como es la NO utilización del abono. Sigue ##### sin acreditar el día y la hora en que la interesada había utilizado dicho abono, justificante esgrimido por ##### para la disminución de la devolución del mismo."

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 que no cumple los requisitos para la devolución del importe total del abono objeto de reclamación, puesto que aunque no hubiera realizado ningún viaje, según la documentación aportada por la empresa reclamada que no ha sido negada ni desvirtuada por la parte reclamante, esta formalizó los viajes de Toledo-Madrid y regreso entre el 25 de octubre y el 16 de noviembre de 2022, operación que justifica según las condiciones contractuales del contrato, que no se devuelva el 15% en concepto de gastos de anulación, del importe abonado. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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. 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.

del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

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 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.