



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01231.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, se ha constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia fijada para el 5 de septiembre de 2023, fecha en la que las partes deben de haber formulado sus ultimas alegaciones por escrito acompañado de las pruebas y documentación que considere oportunos.

Se procede a la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El día 9 de Octubre del 2022 celebramos mi boda y contratamos el servicio de 4 autobuses: dos para ir desde [REDACTED] a la finca [REDACTED], donde se celebró la boda; y dos para volver. Los dos autobuses de ida fueron muy bien, y llegaron a su hora. Pero uno de los dos autobuses de vuelta no llegó a su hora. Habíamos quedado en que saldrían los dos autobuses a las 00:00 de [REDACTED], de la finca [REDACTED], dirección a [REDACTED] y solamente apareció un autobús antes de las 00:00 para recoger a los pasajeros. En ningún momento el otro autobús se puso en contacto con nosotros para notificarnos que se retrasaba, por lo tanto todos los invitados que quedaban se vieron obligados a subir al autobús que estaba, excediendo la capacidad máxima permitida del número de pasajeros. Después a las 00:40 cuando me marchaba de la finca, y bastante tiempo después de que se hubiera ido el autobús que vino, veo llegar al otro autobus, hablo con el conductor el cual no me dijo ninguna excusa sobre porque había llegado tarde. Le dije que no quedaba nadie en la finca que recoger y que se podía ir. Queremos que nos devuelvan la cuarta parte (385€) del servicio por el que pagamos (1540€ con IVA incluido) porque es la parte que se ha incumplido del contrato pagado. De no acceder a esta petición me plantearé hacer una denuncia ante el organismo correspondiente de transporte por el incumplimiento de las normas de seguridad en el autobús, ya que transportaba más personas de las permitidas y puso en riesgo su seguridad".

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que desea someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula alegaciones manifestando que *"el autocar sí acudió para realizar el servicio, pero por motivos ajenos a nosotros y al conductor, se retrasó unos minutos. Se cruzó con el otro conductor en la salida de la finca que le informó que no quedaban invitados, todos los llevaba él, pues habían*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

quedado pocos y regresó detrás vacío. El conductor del primer autocar estuvo muy pendiente del nº de viajeros que subían, pues bajo ningún concepto se pueden transportar más viajeros que plazas, por lo que no hacía falta ese segundo autocar, los invitados no aguantaron hasta el final y se habían ido antes en turismos. El cliente ni siquiera llamó a nuestro tel. 24 horas para avisar del retraso, pues vio que no hacía falta. No obstante, lamentamos muchísimo el retraso, como le transmitimos encarecidamente a su coordinadora y a él. Somos una empresa muy seria y uno de nuestros principios es la puntualidad y el servicio intachable. Haríamos un abono quitando los gastos, pues el autocar sí fue. Devolveríamos 150 € + IVA10% = 165€”.

La **parte reclamante** contesta por escrito que “el conductor del 1er autocar se marchó con una ocupación superior a la estipulada porque su compañero no informó del retraso (45 minutos aprox). Al contratar un servicio se espera que se cumpla con lo establecido, si el conductor del 2º autocar es conocedor de que no va a llegar a la hora estipulada debería haber notificado él mismo, no solo a nosotros como clientes, sino a su propia empresa y compañero. Los que notificaron que ya no quedaba nadie fuimos nosotros que paramos al 2ºautobus a mitad de camino entre la finca y el pueblo. No es admisible el retraso producido. El contrato establece un horario muy claro. Varios invitados tuvieron que ir sentados en las escaleras de la parte de atrás del único autobus disponible. El 2º autobús no solo era totalmente necesario, sino que se pagó por adelantado (un servicio que no se prestó). Por ello, conocedores de la necesidad para garantizar la seguridad de todos nuestros invitados, se realizó la ampliación y pago de uno a dos autobuses. Solicito que se nos devuelva la cuarta parte (385€) del servicio por el que pagamos (1540€ con IVA incluido) porque es la parte que se ha incumplido del contrato pagado. De no acceder a esta petición me plantearé hacer una denuncia ante el organismo correspondiente de transporte por el incumplimiento de las normas de seguridad en el autobús, ya que transportaba más personas de las permitidas y puso en riesgo su seguridad”.

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** no aporta nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito comunicando que la abonará al reclamante, [REDACTED], la cantidad de 285,00€ abonándolo en su cuenta bancaria, según email que les envió el pasado 27 de julio y que transcribe. “De: [REDACTED] Enviado: jueves, 27 de julio de 2023 11:27 Para: [REDACTED] Asunto: Re: Intento de acuerdo fin del conflicto de autobús. Hola y buenos días. Después de haberlo consultado, aceptamos su oferta de 285€ con lo cual este conflicto quedará finalizado. Pueden ingresar el dinero en la cuenta [REDACTED] o bien por bizum en el teléfono XXXX. Un saludo. [REDACTED]”. Adjunta copia de la transferencia bancaria.

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** las pretensiones de la parte reclamante de manera que la empresa reclamada le reembolsa 285 € para compensar la incidencia reclamada sobre uno de los cuatro trayectos que tenían que realizar los dos autobuses contratados, cantidad parcial de la total reclamada, sin que la parte reclamante haya presentado escrito en el trámite de audiencia manifestando su conformidad o no con la misma.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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**.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]