

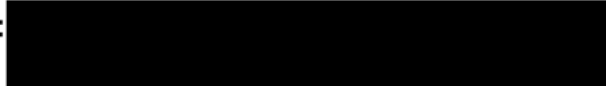


Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01328.8/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

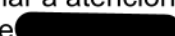
, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

Desde el lunes, estoy intentando anular un billete, comprado por la web, para un viaje ida/vuelta  el 29 de abril y el 2 de mayo y no me deja. Llamé a atención al cliente y tampoco pudieron anularlo. El lunes puse una reclamación a través de la web. También he hablado con la entidad de la tarjeta porque la tarjeta con la que compré el billete había caducado. Pero me dijeron que eso no es problema, porque aunque esté caducada, ellos aceptan el reintegro del importe. El miércoles volví a llamar a atención al cliente y tampoco lo consiguieron anular. Me dijeron que podía ir a la estación de  de  y allí sí me podrían hacer la devolución y el reintegro del importe. Fui a la estación y no lo consiguieron. Puse una reclamación escrita para que quedase constancia de que había ido. Hoy he vuelto a llamar a atención al cliente y me han dicho que escribiera a esta dirección. Les ruego me indiquen cómo puedo proceder para recuperar la parte del reintegro que me corresponde por la anulación y que viendo las veces que he intentado hacerlo desde el lunes, no voy a poder hacer antes de la fecha del viaje. Atentamente."

Tras el correo, intentan el cambio y no pueden y me piden que hablen con la entidad de la tarjeta. Hablo con ellos y ven que había una directiva en la plataforma  que impedía la devolución. Anulan dicha directiva y me dicen que  ya puede hacer la devolución. Escribo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

a [REDACTED] y me dicen que ellos ya no vuelven a intentar el cambio, y que hable de nuevo con la entidad de la tarjeta. Hablo con ellos y al intentar pedir la devolución, Visa no les deja porque la operación al tener penalización no coincide el importe de la compra con el de la devolución y me dicen que lo debe solicitar [REDACTED]. De nuevo contacto con [REDACTED] y me dicen que ellos no lo vuelven a intentar.

Solicito 150 € correspondiente a la devolución del importe del billete 104,20 € y una compensación por todo el tiempo y gestiones que he tenido que realizar. También solicito que se anulen los puntos de esos viajes que no realicé y que me cargaron en el programa [REDACTED].

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** no aporta nuevas alegaciones.

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 al considerar que está acreditado en el expediente el crédito a favor del reclamante por importe de 104,20 € por la cancelación de un billete para un viaje de ida y vuelta, importe que no se pudo reembolsar en su tarjeta de pago debido a causas ajenas al reclamante, que ha actuado con la diligencia debida. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar al reclamante el importe de **104,20 €** correspondientes a la anulación de unos billetes de viaje no utilizados. No procede el abono de una compensación económica dado que el origen de la incidencia no es imputable a la empresa reclamada, y en el proceso de reclamación también participó un tercero.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la cancelación de los puntos correspondientes a los billetes cancelados, al desconocer este órgano el protocolo de actuación de la empresa en estos casos.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]