



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09262.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 03 de marzo de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO**: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone lo siguiente:

“El 5 de Agosto compré unos billetes [REDACTED] online. Unas horas después, añadí a esos billetes otro billete de ida y vuelta para mi mascota vía telefónica. En los billetes constaba como equipaje grande extra. En el viaje de ida(09/08/22) no hubo incidencias (y era un tren [REDACTED]). Sin embargo, en el tren de vuelta(14/08/22) no me dejaron subir por que iba con mi perro, alegando que los trenes [REDACTED] no permiten la entrada de mascotas. Perdí el tren y no me dieron ningún tipo de solución ni alternativa; ni devolución del dinero, ni cambio por otros billetes ni nada. Solo me dieron un teléfono de atención al cliente y la página web donde podía informarme. Ante la falta de atención recibida por su parte, no vi otra solución mas que comprar otros billetes para el día siguiente (15/08/22), que costaron 150 euros, y buscar alojamiento para ese día.

Solicito que me devuelvan los 150 euros de los billetes que tuve que comprar para el día 15/08/22 por que no me dejaron subir al tren de vuelta del día 14, ya que encima me costaron bastante mas de lo que yo había pagado inicialmente. Además quiero una indemnización por los gastos que me supuso tener que permanecer en [REDACTED] un día mas de lo que tenia previsto. Me vendieron telefónicamente un billete para mi mascota para un tren en el que se supone no se puede viajar con animales. Pero, sin embargo, en la ida si me dejaron sin ningún problema. No tiene sentido. O se equivocaron a la hora de vendérmelo, o no les dio la gana dejarme subir al tren de vuelta. Una cosa u otra, la responsabilidad es de [REDACTED], no mía y, por lo tanto, se tienen que hacer cargo de los daños económicos ocasionados.”

Con fecha 23 de diciembre de 2022 la parte reclamante aporta escrito manifestando que: *“Dado que tuvimos que comprar billetes de nuevo por un error de [REDACTED], con un importe total de 150'30 €, reclamo el reembolso de dicha cantidad”*

El Órgano 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 escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que la empresa le abonó en la tarjeta bancaria 30

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

correspondientes al importe del billete del 14 de agosto de 2022 que compró para que su mascota pudiera viajar, pero reclama también los 150,30 € de los tres billetes nuevos (dos normales y uno para la mascota) que tuvo que comprar para viajar el 15 de agosto de 2022. Además solicita una cantidad añadida de 100 € para sufragar los gastos que tuvieron de alojamiento y manutención al tener que pasar un día más en [REDACTED], siendo la cantidad reclamada de 250,30 €. Queda a la espera de llegar a un acuerdo justo.

La **parte reclamada** contesta por escrito alegando que se informó a la parte reclamante de "la devolución del importe abonado por el complemento de equipaje adquirido a través del canal de Venta Telefónica. Dicha devolución se realizó el día 19/09/2022 mediante un ingreso de 30,00€ a la tarjeta bancaria utilizada en esa compra ([REDACTED])":

Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que en el servicio [REDACTED] solo es posible viajar con Perros guía, perros de asistencia, y perros de apoyo a personas con trastornos diabéticos y epilépticos, que pueden acompañar gratuitamente a su titular, siempre y cuando estén debidamente reconocidos. El reconocimiento conlleva la expedición de un distintivo de identificación oficial que portará el perro de asistencia (chapa), un carné de la unidad de vinculación (la formada por el usuario y el perro) y su registro.

Por nuestra parte, entendemos que se produjo una falta de información y deficiente venta del complemento de equipaje, por parte del operador telefónico que atendió al Sr. [REDACTED]. Por ello, vamos a reintegrarle el importe de los billetes [REDACTED] (localizador [REDACTED]). Para ello, damos las indicaciones oportunas para que se reintegre el importe íntegro de los mismos, mediante 2 ingresos a la tarjeta bancaria con la que fueron adquiridos y por el valor de cada uno de ellos ([REDACTED])."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha abonado a la parte reclamante la cantidad total de 180,30 € correspondiente al importe de los billetes nuevos de vuelta adquiridos como consecuencia de la incidencia, y al importe abonado para que viajara la mascota con los billetes iniciales, no correspondiendo más abonos al no haber justificado la parte reclamante ningún otro perjuicio económico, ni haber manifestado mínimamente un relato de las consecuencias de alojamiento y manutención que le supuso estar 24 horas más en [REDACTED]. Finalmente indicar, que en todo caso, la parte reclamante realizó los viajes de ida y vuelta a un precio low cost de [REDACTED] que es incompatible con viajar con mascota, por lo que si no se hubiera producido la incidencia hubiera tenido que adquirir unos billetes para ambos trayectos con un precio superior.

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.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.