



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11656.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de mayo de 2023 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que según manifiesta el reclamante, compró dos billetes de [REDACTED] ida y vuelta para los días 11-13 de Febrero de 2022 localizador [REDACTED], por valor de 236 euros, pagados mediante Bizum asociado a cuenta bancaria de [REDACTED]. Tras contraer COVID19, el 11 de Febrero contacté con [REDACTED] para exponer el motivo de la cancelación del viaje, acogiéndome la política de Renfe de cambio de billetes por COVID válida hasta el 15 de Febrero de 2022, con número de referencia [REDACTED], con acuse de recibo el 8 de Marzo. El 4 de Abril de 2022 cancelé mi cuenta de [REDACTED]. El 3 de Junio recibo contestación [REDACTED]: "teniendo en cuenta el motivo de la cancelación de su viaje y, aunque sus billetes ya están fuera del período de validez y no es posible el cambio, aplicando de manera retroactiva las medidas extraordinarias, podríamos proceder a la devolución del importe íntegro de los billetes no utilizados siempre y cuando haya adquirido o adquiriera en el plazo de cuatro meses, desde la recepción de éste correo electrónico, unos billetes en las condiciones señaladas.". El 21 de Junio compré dos billetes con localizador [REDACTED] y solicité el reembolso de los primeros, explicando que la cuenta con la que se realizó el pago estaba cancelada, solicitando el reembolso a otra cuenta bancaria a mi nombre. El 22 de Junio, recibo comunicación de [REDACTED] exponiendo que: "se va a proceder al reintegro de la compra [REDACTED] de la misma forma en la que se realizó el abono" y que "el banco tiene la obligación legal durante cinco años de reintegrar el dinero que le haya sido abonado posteriormente a su cancelación." Tras contactar con [REDACTED], me comunican que ellos no han recibido transferencia alguna. El 12 de Agosto, tras contactar varias veces con [REDACTED], recibo captura de pantalla donde aparecen denegadas las transferencias archivo adjunto: transferencias_denegadas. Tras contactar de nuevo con [REDACTED], me comunican que ellos no han denegado ninguna transferencia. El 23 de Agosto [REDACTED] me comunica que ellos no van a realizar ninguna transferencia de nuevo. Solicita que [REDACTED] realice el reembolso de los billetes 236 euros a mi cuenta bancaria de [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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se **ACUERDA SUSPENDER** la vista y la emisión del correspondiente Laudo para **REQUERIR** a la empresa reclamada aporte resguardo de ingreso y a la reclamante aporte certificado de cuenta bancaria donde sea titular, y **PRORROGAR** el plazo para dictar Laudo, a fin de permitir a las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

La parte reclamante presenta escrito de fecha de registro 05/04/2023, en contestación al requerimiento efectuado, en el que manifiesta aportar el certificado de titularidad de la cuenta bancaria de la que es titular.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, exponiendo [REDACTED] que: "se va a proceder al reintegro de la compra [REDACTED]" y no constando acreditado haber efectuado el ingreso por parte de la empresa reclamada, se acuerda la devolución del importe íntegro de los billetes, 236 euros, **por transferencia bancaria** en la cuenta aportada por el reclamante y cuyo documento se adjunta al presente Laudo.

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.

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 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
ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]