



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00841.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Renfe:

En Madrid, a 17 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: No ha sido reembolsado el importe de la indemnización por retraso de un par de billetes de AVE a pesar de haber presentado la reclamación por internet en tiempo y forma. Transcurridos tres meses desde la fecha en la que se reclamó no hay ninguna respuesta por parte de al respecto. La reclamación tiene el número AT006906, y fue solicitada el 23 de Octubre de 2023.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: Reclamación de la indemnización que corresponde por retraso superior a media hora del 50% del precio del billete. En su escrito de 8 de abril de 2024 se refiere: "compró dos billetes de AVE, cuya factura original se adjunta Anexo 1. Que dichos billetes eran para el trayecto Sevilla-Zaragoza, del 21 de octubre de 2023 y cuyo tren sufrió un retraso superior a los 15 minutos en su llegada a Zaragoza, lo que da derecho a reclamar la mitad del importe de dichos billetes. Que con fecha 23 de octubre de 2023, se solicitó la devolución del 50% del importe de los billetes según se puede comprobar en el Anexo 2. Que con fecha 31 de octubre de 2023 y puesto que no había respuesta alguna por parte de se presenta una reclamación vía web, referencia AT006906, Anexo_3. Que pasados tres meses sin respuesta por parte de a la anterior reclamación se presenta una nueva reclamación vía web ref.: A0100465 por falta de contestación según anexo 4"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 18 de septiembre 2024 refiere: " Sobre el motivo objeto de la reclamación y ampliando la información facilitada en las respuestas que el Centro de Atención Posventa remitió a la , le informamos que a pesar de los intentos de reintegro del 50% de los 2 billetes de ida Sevilla-Zaragoza de fecha de viaje 21/10/2023 (localizador , ha sido imposible finalizar tales operaciones de ingreso por incidencias bancarias ajenas a y relacionadas con la forma de pago BIZUM, al ser rechazadas por la entidad bancaria. Dicha circunstancia nos la ha corroborado nuestro Departamento Financiero, al confirmarnos que dichos reintegros figuran como denegados en 2 ocasiones, pese a que esté reconocida y generada esa devolución, bien sea por cualquier modificación o desactivación realizada con el número de teléfono de BIZUM, o por incidencias técnicas en la entidad bancaria, sin que tengamos acceso al motivo último de la denegación de la devolución, ya que los mismos son de origen externo. Por último, mencionar que el día 09/09/2024 nuestro Departamento Financiero, ha realizado 2 operaciones de ingreso de 41,20€, que figuran realizadas satisfactoriamente al no ser rechazadas por la entidad bancaria En virtud de lo expuesto, y teniendo en cuenta que ya se ha gestionado la

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

devolución solicitada por la parte reclamante (82,40€), solicitamos que se tenga por presentado este escrito y previos los trámites oportunos, así como de las comprobaciones oportunas por parte de la [REDACTED] de esas operaciones de ingreso, se curse el archivo del presente procedimiento si así se considera oportuno".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º la mercantil refiere haber realizado con fecha 09/09/2024 la devolución del importe solicitado por el reclamante que asciende a 82,40 €.

2º La reclamante refiere que la mercantil le ha devuelto el importe solicitado.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral recoge dichas manifestaciones de las partes, en este LAUDO CONCILIATORIO.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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