

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01285.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de octubre de 2024 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 reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado 30 de junio de 2023 realicé la compra de un billete de tren Madrid-Ciudad Real (i-v) a través de la web. En un primer intento de comprar el billete, la ventana de venta del billete de [REDACTED] que enlaza al banco se rompió y bloqueó la venta del billete, denegando su compra. Dado que la venta se denegó, realicé una nueva solicitud de billete que fue satisfactoria. Para mi sorpresa, unos días más tarde recibo en mi cuenta bancaria dos cargos del mismo importe (47.4 + 47.4 euros) por parte de [REDACTED]. El día 10 de julio de 2023 realicé la correspondiente reclamación a [REDACTED] ([REDACTED]); el día 5 de agosto de 2023 [REDACTED] me informó de que todavía no habían tenido tiempo de responder, pero que de acuerdo al "Reglamento (CE) nº 1371 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril", recibiría respuesta a mi reclamación en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de presentación. Vencidos los tres meses, volví a contactar con [REDACTED] -no volví a recibir ninguna respuesta por su parte; en vistas de su silencio contacté con el Centro Europeo del Consumidor en España, que recomendaron solicitar un arbitraje para resolver el conflicto.

Solicito que [REDACTED] me devuelva los 47.4 € (cuarenta y siete euros y cuarenta céntimos) por cargo indebido.

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 reclamada** aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, alegando:

Adjuntamos copia de la última respuesta que el Centro de Atención Posventa ha remitido a la Sra. Michalska, en contestación a la reclamación realizada sobre este asunto, en la que, entre otras cuestiones, se le informa que una vez comprobada la incidencia en la compra que refería se dispuso el ingreso del importe en la misma forma de pago utilizada en la misma.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En este sentido, adjuntamos informe en el que se reflejan los 2 ingresos de 23,70€ correspondientes al total del valor de la compra del localizador [REDACTED] operaciones bancarias que se realizaron el día 12/03/2024 a la misma tarjeta de compra ([REDACTED]).

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante habiendo reconocido la empresa reclamada la incidencia reclamada y haber realizado la devolución solicitada por la parte reclamante 47,40 €, mediante dos abonos por importe de 23,70 € cada uno.

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 naturales 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.