



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01532.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el pasado mes de julio, tras la avería de mi automóvil en Fuengirola, necesitaba obtener transporte entre Málaga y Madrid para el Domingo 16 de julio de 2023. Procedí a realizar la compra de 3 billetes por un importe de 318€. Cuando recibí el mail con los billetes, nos percatamos que la fecha del viaje es equivocada y aparece el sábado 15 de julio de 2023 con salida a las 14:55. Tras mirar nuestras opciones, vimos que era imposible que desde Fuengirola llegásemos a la estación María Zambrano, motivo por el que nos pusimos en contacto con atención al cliente de [REDACTED] el cual nos aseguró que se procedería al cambio de billete para el domingo (día en el que queríamos viajar). Tras más de media hora al teléfono, sorpresivamente, nos confirman que no pueden cambiarlo y que debemos asumir la pérdida del billete y comprar otro diferente para el Domingo día 16. Este hecho motivó la interposición de una reclamación a la que [REDACTED] no ha dado respuesta pese a haber transcurrido más de 6 meses. Solicita La pérdida del billete se debe únicamente a la negligente actuación de [REDACTED] que me mantuvo al teléfono más de 30 minutos asegurándome que se cambiarían los billetes para después desdecirse y negarme el cambio y el reembolso. Como consumidor, me guie por las instrucciones de [REDACTED] el cual me aseguró la posibilidad del cambio, para posteriormente rechazarlo y obligarme a adquirir otros billetes al día siguiente, enriqueciéndose injustificadamente la compañía a mi costa. Reclamo (i) Reembolso del importe de los billetes 318€ (ii) Compensación de 600€ por los daños y perjuicios padecidos (compra de otros billetes, llamadas a atención al cliente, intereses generados por la retención del importe que debe ser devuelto, mails sin responder, desasosiego, ansiedad). Imposición multas que sancionen a [REDACTED] por desatender sus obligaciones. Cuantía reclamada 918,00 €.

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.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, como el propio reclamante reconoce tanto en su equipo como en la propia llamada que él hace, le informan de que no le pueden cambiar ni devolver el importe.

No entrar a conocer de la imposición de multas para **sancionar** a [REDACTED] toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencia en dicha materia.

No entrar a conocer en cuanto a la indemnización de **daños y perjuicios**, toda vez que el reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello, no obstante, los perjuicios tanto personales como profesionales no son materia consumerista sino civil. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL