



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10663.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado 21 de mayo intenté comprar por la web de [REDACTED] billetes de AVE para viajar de Barcelona a Madrid. Como no pude, llamé por teléfono a [REDACTED] y la señora que me atendió me informó que no estaba validada mi tarjeta de pago y por eso no podía realizarlo. Ella intentó registrar mi tarjeta y tras varios intentos (me cargaron tres veces el importe de 1€ y me devolvieron tan sólo 2€) dicha persona me informó que no podría realizar la validación y que tenía que comprar yo los billetes en la web. Según dicha persona no recibiría ningún cargo, sin embargo me realizaron el cargo de los billetes dos veces, una la compra por teléfono (que bnos e realizó ni recibí billete alguno) y otra la que yo realicé y de la cual recibí correo de confirmación con los billetes correspondientes.

He realizado la reclamación a [REDACTED] para la devolución del importe indebidamente cargado por importe de 282,50€

Solicito la devolución de los importes indebidamente cargados correspondientes a los billetes y al cargo por activación de tarjeta no devuelto, de 282,50 € + 1 €

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.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

En primer lugar, reiteramos nuestras disculpas al [REDACTED] por las molestias que le hayamos podido ocasionar, debido al error puntual del sistema de venta en las operaciones de compra de sus billetes.

Al respecto, le adjuntamos copia de la última respuesta que el Centro de Atención Posventa ha remitido al [REDACTED], en contestación a la reclamación realizada sobre este asunto, en la que, entre otras cuestiones, se le informa que se dieron las indicaciones oportunas para que le fuera devuelto el importe del cargo reclamado, en el mismo medio de pago en el que se efectuó el mismo. En este sentido, adjuntamos informe en el que se reflejan los 2 ingresos de 141,25€, operaciones bancarias que se realizaron el día 14/02/2024 a la misma tarjeta de compra([REDACTED]):

EXTRACTO INFORMES APLICACIÓN FINANCIERA “...”

De igual modo, hemos gestionado el reintegro de 1,00€ que resta por devolver, mediante un ingreso a la citada tarjeta bancaria que en breves días verá reflejado en la cuenta asociada.

La **parte reclamante** contesta por escrito que ha recibido el mencionado importe de la empresa reclamada, dando por resuelta la reclamación.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** al haber sido resuelto el conflicto entre las partes habiendo realizado la empresa reclamada dos abonos de 141,25€ cada uno, y realizando un nuevo abono de 1 €, como consecuencia del error del sistema de venta en las operaciones de compra de los billetes objeto de reclamación.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.

Fdo.