



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10968.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el 23/02/2023 adquirí un billete Barcelona-Madrid para el 9/03/2023 (Localizador CWYWZY - Billete 7852001349392). El precio fue 129,95 (€124,95 + 5€ de elección de asiento), con nº de autorización de pago 206273. La razón de ese billete a ese precio era poder efectuar cambios gratuitos. El 3/03/2023 cambié la fecha al 8/03/2023 a través de la aplicación [REDACTED]. El precio del nuevo billete era el mismo €129,95 (Localizador UZ8C7Y / 7309101355886). Al ser el mismo importe y al permitir las condiciones del billete cambios sin coste, no se me debería haber cobrado nada. No obstante, se me cargó de nuevo el importe (operación financiera 462863). El 9/03 /2023 acudí a Atención al Cliente y me dijeron que debía reclamar online. Efectué la oportuna reclamación (OAV/2023/0068520). Tras varias llamadas de seguimiento, se me informa que [REDACTED] tiene hasta tres meses para contestar. Al transcurrir el plazo, acudo a las oficinas de [REDACTED] solicitando una hoja de reclamaciones oficial y se me entrega un documento con tres copias, que relleno en la estación (SERIE RA-357107), entregándoseme dos copias "ejemplar para el cliente" y sin darme más indicaciones. Tras consultar con un experto, me comunica que la hoja de reclamaciones no parece ser la oficial, dado que una de las copias ha de presentarse ante las Autoridades competentes de Consumo, razón por la que me dirijo a ustedes denunciando estos hechos y efectuando esta reclamación. Solicita que, su pretensión inicial era tan solo que se me devolviera el importe cobrado indebidamente dos veces por el mismo billete, tal y como acreditan los documentos adjuntos y que me proporcionaron en las Oficinas de Atención al Cliente de [REDACTED]. No obstante, habiendo transcurrido más de 5 meses y habiendo tenido que realizar numerosas llamadas, gestiones, seguimientos, etc. solicito intereses por el retraso y por los perjuicios sufridos (esencialmente valorados en el tiempo). Por otra parte, solicito que se tramite una inspección relativa a los procedimientos de reclamación de [REDACTED] y, en su caso, se deriven las consecuencias oportunas, de acuerdo con la Ley. Habiendo solicitado la hoja de reclamaciones oficial, se me informó en marzo que debía realizarlo online a través del procedimiento de queja de [REDACTED]. En junio, de manera presencial, y habiendo recalado que deseaba una hoja de reclamaciones oficial, el personal de la compañía me proporcionó una hoja de reclamaciones de [REDACTED]. No sólo han sido procedimientos inútiles sino manifiestamente engañosos.

Comunidad de Madrid

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando, según se recoge en la documental del detalle del cambio presentado por el reclamante, el abono de 129,95 euros pero sí el cargo de 129,95 euros en fecha 3 de marzo de 2023 de la operación del cambio, acreditado el pago por la misma cantidad el 23-02-2023, para un viaje el 09/03/2023, y el 03/03/2023, para un viaje el 08/03/23, y no habiendo presentado la empresa reclamada alegaciones desvirtuando las afirmaciones manifestadas por el reclamante y no constando contestación a la queja presentada por el reclamante el 09/03/2023 en atención al cliente de [REDACTED] se acuerda que **la parte reclamada devuelva al reclamante el importe del billete por importe de 129,95 euros**, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

No entrar a conocer en cuanto a la inspección solicitada por el reclamante, por cuanto este Órgano Arbitral carece de competencia para conocer del asunto, debiendo la reclamante, si a su derecho conviene, dirigirse al Órgano competente en la materia.

No entrar a conocer en cuanto a la indemnización de los perjuicios e intereses, toda vez que el reclamante no ha acreditado la existencia ni cuantía de daño alguno ni los intereses generados. Ello, no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista. Queda expedita la vía judicial.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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