



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11027.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 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:

La reclamante presenta solicitud de arbitraje en la que expone, que el día 15 de junio de 2023, por incidencia en el retraso del tren con origen Sevilla Santa Justa y destino Madrid Atocha, con horario 21.25 h.

Estando en la vía 6 de la estación de Santa Justa, les comunican que el tren tiene retraso de 98 minutos y que llegará sobre las 22:45 h. No avisan previamente ni por megafonía ni por anuncio en las pantallas y la oficina de Iryo está cerrada. Solicita indemnización por email correspondiéndole la devolución del 100% del importe pagado por el billete, es decir 18 euros. Le dan 30 días para la devolución, llama a la compañía y le explican que harían el ingreso de urgencia.

Solicita la devolución del importe del billete por importe de 18 euros.

La empresa en sus alegaciones de fecha 16 de agosto de 2023, indica que en cumplimiento de sus Condiciones Generales de venta, cuando el viajero sufre un retraso superior a 90 minutos, se le indemnizará con el cien por cien (100%) del importe de los billetes.

En el presente caso la empresa informa que en fecha 22 de junio de 2023, la reclamada ha procedido a la devolución del cien por cien del importe del billete y se adjunta transferencia.

Mediante escrito de fecha 28 de agosto de 2024, contestando a las alegaciones de la empresa, afirma que no ha recibido el día 22 de junio de 2023 el importe reclamado (18?), y señala que no coincide el número de cuenta de justificante bancario que le envía la Entidad, con el número de cuenta que ella proporcionó en su momento.

Reitera su solicitud inicial.

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:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR LA SOLICITUD de la reclamante** debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de **18 euros** correspondiente al cien por cien (100%) del importe del billete reclamado, consecuencia del retraso en la llegada a destino de su tren, en más de 90 minutos.

La empresa admite por escrito los hechos y la procedencia de la indemnización, informando que realizó la devolución del importe acordado, el día 22 de junio de 2023, mediante transferencia bancaria, pero la reclamante expone que el justificante de la transferencia, número [REDACTED] de [REDACTED], no corresponde al número de cuenta ella facilitó.

Para el cumplimiento de este laudo, la empresa debe contactar con la reclamante en forma fehaciente, y obtener el número de cuenta correcto de la cuenta de la interesada y realizar la devolución acordada.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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