



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11665.0/2023

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:

El viernes, día 27 de enero de 2023, pierde sus trenes con destino a Cartagena ([REDACTED] madrid-Murcia & Intercity Murcia-Cartagena) a las 9:15 h en Chamartín- Clara Campoamor por culpa de un retraso de 23 minutos exactos del tren de cercanías C·A que debía llegar a las 8:30 h a Pinar de la Rozas y a las 8:53 a Chamartín, el cual sin aviso de tiempo de espera, teniendo que adquirir nuevos billetes mas caros, llegar tarde a sus compromisos. Solicita el reembolso de estos últimos billetes por importe de 73,90 euros y una indemnización por daños y perjuicios.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa presenta alegaciones de fecha 13 de junio de 2024, adjuntando la respuesta que el centro de atención postventa remitió al reclamante. Se indicaba que iban a proceder a la devolución de un porcentaje del billete no utilizado-pagado en metálico- para su cobro en taquilla, antes de tres meses desde su emisión. Una vez comprobados los informes sobre el estado de dicha autorización correspondiente al 50% del billete Madrid Chamartín-Murcia, no utilizado, refieren que está caducada.

Asimismo se informa de los criterios que regulan los enlaces y los requisitos necesarios para tener esta garantía, que excluye cercanías y Ancho métrico.

El usuario utiliza el servicio de cercanías, sin garantía de enlace, por lo que debe adoptar precauciones en la estimación del tiempo necesario.

Revisados los informes del tren de cercanías nº [REDACTED] utilizado por el sr. [REDACTED], refieren circunstancias imputables a la infraestructura ferroviaria de [REDACTED], con demora de 20 minutos.

Se entiende que este retraso es insuficiente para efectuar el trasbordo con seguridad y sin premuras que unido a otras circunstancias, hace que como deferencia comercial, se le ofreció la devolución del 50% de ese billete no utilizado (24,28 euros), que dejó caducar, pero en aras a conciliar, en este momento ofrecen, la devolución del 70% del importe del billete que asciende a 51,73 euros. Realizarán la gestión del reintegro por pago Paygold, ante la imposibilidad de efectuarle esa devolución, mediante ingreso a la tarjeta bancaria con la que se compraron los billetes..



Comunidad de Madrid

Explican detalladamente el procedimiento bancario, en sus alegaciones, que el cliente ha recibido, una vez que le han sido debidamente trasladadas.

El reclamante en fecha 14 de junio de 2024, por escrito manifiesta que acepta la propuesta de la empresa de fecha 13 de junio de 2024.

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 las pretensiones del solicitante** debiendo la entidad reclamada de conformidad al ofrecimiento reflejado en su escrito del 13 de junio de 2024, que es aceptado por el usuario en fecha 14 de junio de 2024, reintegrarle la cantidad total de 51,73 € mediante autorización de pago por [REDACTED] siguiendo el procedimiento bancario detallado en dicho escrito.

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, y en este caso particularmente, tal y como describe la entidad reclamada en sus alegaciones.

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 de laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, 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.

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