



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12155.5/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

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 13 de enero de 2023 intenta contratar abono colaborativo para el trayecto MADRIDATOCHA- SAN FERNANDO BAHÍA SUR por la Web de [REDACTED]. Le cargan el importe de 430,50 euros en cuenta y no le dan el número de localizador del abono.

Puesta en contacto telefónico con [REDACTED] le certifican que ha habido un error- problema técnico de [REDACTED] y que le devolverán el importe. Procede a adquirir el mismo abono colaborativo a través de venta telefónica con el consiguiente recargo de gestión y devuelve el cargo que [REDACTED] realiza en su banco e informa de la situación. El día 31 de enero [REDACTED] procede a cargar de nuevo los 430,50 euros en su cuenta y dan por finalizada la incidencia. Solicita la devolución de este importe (430,50 euros).

La empresa en fecha 26 de febrero de 2023, a través del servicio de atención post venta, indica que por motivos de gestión interna, no ha podido contestar a la reclamación y aconsejan conservar los billetes de viaje y cualquier documentación que fuera precisa.

La empresa presenta alegaciones para este acto de audiencia en fecha 17 de junio de 2023, y expone que una vez realizadas las comprobaciones oportunas con la persona de enlace responsable, de [REDACTED] confirma que la transacción [REDACTED] con caso de disputa, pero que se cerró en contra del usuario el 30 de enero de 2023. Exponen que hay otra transacción, que ésta sí, generó localizador y se utilizó.

Se confirma que la primera transacción, lo fue por un cargo de un bono sin la emisión del mismo, por lo que se ha acordado la gestión del reintegro de la cantidad de 430,50€, mediante autorización de pago por [REDACTED].

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.

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 la pretensión del solicitante** de acuerdo



Comunidad de Madrid

al ofrecimiento realizado por la empresa, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad de 430,50€ que se realizará según indica la empresa reclamada de la siguiente forma:

“Dada la imposibilidad de efectuarle esa devolución mediante un ingreso a través de [REDACTED], por tratarse de una operación de compra efectuada hace más de un año (13/01/2023), realizaríamos la gestión de ese reintegro mediante una autorización de pago por [REDACTED]. En ese procedimiento bancario, el cliente recibe en su correo electrónico [REDACTED] un enlace de la entidad [REDACTED] por orden de [REDACTED] y pulsa en tal enlace, que le redirigirá a una pasarela de pago similar a la de cualquier transacción de comercio electrónico. El cliente accede e introduce los datos de una tarjeta bancaria de su titularidad, a través de la cual desee recibir la devolución del importe autorizado. Se recomienda usar una tarjeta de crédito o débito, evitando usar las tarjetas monedero. Ese enlace tiene una caducidad de 48 horas desde la fecha de recepción de este. Se aconseja a los clientes que revisen la carpeta de correo no deseado – SPAM - por si ese enlace entrara en dicha carpeta”.

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, se realizará según se indica en el anterior párrafo dejando 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.

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