



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12691.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo 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:

He adquirido un título de transporte con el código promocional PAQAT1Z0, un código de suscripción a prensa que bonifica el 100% del billete y se me ha cobrado a 30,40€, cuando en pantalla me aparecía a 0€ como se puede observar en el pantallazo que adjunto a la reclamación, reclamé por teléfono y la única solución que me han dado para que me devuelvan el importe es interponer la solicitud de arbitraje de consumo ante la Junta Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid. Ruego hagan las comprobaciones exactas y me devuelvan los 30,40€ que debería haberlos bonificado el código promocional (código que aparece también el título de transporte).

Pretensiones: Qué me devuelvan los 30,40€ cobrados indebidamente ya que adquiriendo el billete doy uso al código promocional por suscripción a prensa.

- Cuantía reclamada: 30,40 €

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.

La empresa reclamada aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, formulando las siguientes alegaciones:

Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que una vez consultados los informes de las compras realizada por la [REDACTED], entendemos que esta incidencia con el código descuento Promocional del 100% que le facilitaron por suscripciones de Prensa por ser miembro del programa [REDACTED] entendemos que vino motivado por usar ese código en una operación de cambio de fecha de viaje del billete Madrid-Huelva (nº [REDACTED] – localizador [REDACTED]) por valor de 30,40€, que se había comprado previamente en la fecha del 07/07/2023, en vez de utilizar ese código promocional para una operación de una primera compra, como sí hizo con otros códigos que disponía.

Teniendo en cuenta que en tal operación de cambio no se le aplicó el descuento de ese Código por las circunstancias mencionadas y ajenas a [REDACTED], en aras de conciliar un acuerdo



Comunidad de Madrid

sobre esta cuestión, hemos resuelto facilitarle a la [REDACTED] un nuevo código descuento Promocional del 100%, que le enviaremos en breve a su dirección de correo electrónico [REDACTED]

En virtud de lo expuesto, y teniendo en cuenta que vamos a atender la devolución solicitada por la parte reclamante, solicitamos que se tenga por presentado este escrito y se dicte un Laudo Conciliatorio, o el Laudo que se estime por esa Junta Arbitral.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** al haber sido resuelto el conflicto de manera que la empresa reclamada enviará a la reclamante un nuevo código descuento Promocional del 100%.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono, en su caso, 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.

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