



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13788.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado 25/06/2023 en el trayecto AVE Córdoba-Madrid, tren 2197 (localizador [REDACTED]), llegamos al destino con una hora de retraso. Al tratar de solicitar la indemnización automática a través de la página web, el sistema indicaba indemnización "0". Tras ponerme en contacto con atención telefónica de [REDACTED] me indican que efectivamente consta una hora de retraso y me aconsejan que remita queja por escrito a la Oficina Virtual de Atención al cliente de [REDACTED], como así hice el pasado 27/08/2023 y, nuevamente, el 17/07/2023, sin respuesta por parte de dicha Oficina.

Pretensiones: Que procedan al reembolso de ambos billetes (dos personas, localizador [REDACTED])

Documentación:

Documento 1.- Billetes [REDACTED] y [REDACTED]

Documento 2.- Reclamación vía correo electrónico de fecha 27/06/2023.

Documento 3.- Reclamación vía correo electrónico de fecha 17/07/2023.

Cuantía reclamada: 119,20 €

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 **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante en el que formula las siguientes alegaciones:

Al respecto, le adjuntamos copia de la respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió a [REDACTED] en contestación a la reclamación efectuada sobre este asunto, en la que, entre otras cuestiones, se le informaba que se había autorizado la devolución del importe reclamado a través de una autorización de pago por PAYGOLD.

Ese modo de reintegro vino motivado por la imposibilidad de efectuar esa devolución a través del mismo modo de pago (tarjeta bancaria), por tratarse de una operación bancaria de compra de más de un año (26/04/2023).

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En este sentido, le informamos que el día 08/07/2024 [REDACTED] ha recibido la devolución autorizada de 119,20€, importe correspondiente al 100% del valor de cada uno de los billetes Córdoba-Madrid. Dicha operación se realizó a través de a la Tarjeta de Crédito/Débito [REDACTED].

EXTRACTO APLICACIÓN FINANCIERA INTERNA "..."

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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** habiendo resuelto el conflicto entre las partes al haber realizado la empresa reclamada la devolución de los 119,20 € solicitada por la parte reclamante, que no ha formulado posteriormente ninguna otra pretensión.

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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