



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08951.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de febrero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

*"El día 22-02-2024 hice una compra de 4 billetes a través de la APP de [REDACTED] y me duplicaron el cargo. El día siguiente puse una reclamación (nº de referencia A0118680) y me dijeron que sólo podían devolver el 70% de la compra, lo cual hicieron al momento. Después de múltiples llamadas, el día 24-05-2024, más de tres meses, recibí un correo del servicio de postventa de [REDACTED] resolviendo el asunto a mi favor. Pasado más de un mes de éste y, después de otras múltiples llamadas, sigo sin recibir el importe. Creo que, pasados más de 4 meses, es hora de resolver este asunto."*

En fase de mediación el reclamante aporta un escrito de contestación del servicio de postventa de la reclamada en la que ésta expone:

*Madrid, 24 de mayo de 2024. Estimado [REDACTED] Nos ponemos en contacto con usted por su reclamación del día 23 de febrero de 2024. Ante todo, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas. Tras realizar las comprobaciones correspondientes, nos complace comunicarle que hemos dispuesto lo necesario para que le sea reintegrada la cantidad correspondiente al mismo medio de pago con el que realizó la compra del billete afectado.*

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 parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de enero de 2025, que es trasladado a la otra parte y mediante el que expone:

*"En relación con el Exp. 21-ARBC-08951.5/2024 contra [REDACTED] comunicarles que el mismo se solucionó satisfactoriamente para mi después de poner la reclamación, por lo cual ruego dejen sin efecto la reclamación."*

La parte reclamada no ha presentado nuevas alegaciones tras recibir el escrito del solicitante de fecha 17/01/25.



## Comunidad de Madrid

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 **NO ENTRAR A CONOCER del fondo** del presente asunto al haber manifestado la reclamante por escrito la siguiente información: *“En relación con el Exp. 21-ARBC-08951.5/2024 contra [REDACTED] comunicarles que el mismo se solucionó satisfactoriamente para mi después de poner la reclamación, por lo cual ruego dejen sin efecto la reclamación.”*

La empresa reclamada, conocedora de la anterior manifestación, no ha realizado ninguna consideración que contradiga dicha situación. Por todo ello y en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 b) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se finaliza este procedimiento arbitral, habida cuenta que las partes han acordado dar por terminadas las actuaciones.

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.

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.