



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13366.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 02/10/2024 que se puede resumir en el desacuerdo de la reclamante con la mercantil porque le modificaron el tren que iba a prestar el servicio, de un [REDACTED] (confort) a un low cost de [REDACTED].

Solicitud: "La devolución del importe del billete por incumplimiento".

La reclamante aporta:

- Confirmación de venta de Renfe del billete adquirido, fecha de confirmación 08.07.2024, localizador UDBMR3, de A Coruña-Madrid Chamartín, tren [REDACTED] 12.07.2024, 19:50h., precio 83,15 €.
- Reclamación presentada por la reclamante en modelo oficial de reclamación electrónica, fecha 31.07.2024 en el que se expone: "No se nos notificó en ningún momento el cambio de tren. En mi caso era un [REDACTED] (en confort) y se cambió a un low cost de [REDACTED]. No se nos pidió disculpas ni se nos dio explicaciones. Solicito la devolución del billete".
- Confirmación de reclamación emitida por la mercantil reclamada de 31.07.2024, número de referencia A0208108.
- Acuse de recibo de la reclamación presentada el 31.07.2024 por parte del Centro de Atención Postventa con número de referencia PVSC.2024.139175.

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 reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, no constando en el expediente alegación alguna de la empresa.



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, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante por cuanto a la reclamante le cambiaron de tipo de tren de un ■■■■ a un ■■■■, informando la propia mercantil reclamada en su página web que los ■■■■ ofrecen menos servicios que el ■■■■ así como que tienen un precio inferior a este; la mercantil reclamada no desvirtúa los hechos afirmados por la reclamante, de hecho, no consta alegación alguna en el expediente, por lo que la mercantil reclamada deberá compensar a la reclamante con un 50% del valor del billete adquirido, es decir, **41,57€** al no haber prestado el servicio en las condiciones contratadas.

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 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.