

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15156.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de julio 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 reclamante refiere adquirir unos billetes vía web del trayecto Madrid-Pontevedra para el 24/07-30/07. Al seleccionar las fechas da un error "de flujo "pero los puede pagar. Cuando ve el PDF se da cuenta que los billetes tenían fecha de 24/04 al 25/04 habiendo salido ya el tren.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "La devolución del importe del billete del día 24 ya que la web le permitió comprarlos con menos de 15 minutos antes de la salida y sin avisar".

La parte reclamada **NO** comparece a la audiencia.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Se adquieren unos billetes de forma online con fecha 24 de abril de 2024 las 11:07 para un tren que salía a las 11:20 según consta en el billete y en el pago.

Localizador: [REDACTED]

Documentación asociada descuento:

T.D: 793889905 T.+RENFE: 94475738

Origen: MADRID-CHAMART.	24/04/2024	11:20
Destino: PONTEVEDRA	24/04/2024	15:20

Coche: 5 Plaza: 2A ALVIA 04115 ESTÁNDAR

S.O.V., S.R.C. e I.V.A. incluidos N.I.F.: A96868189 TOTAL 62,10 € IVA: (10%) 5,65 €

Nº Billete: 7972601584238 Gastos de gestión: 0,00 €

ELIGE TARJETA DORADA T.C.: 49401971****1005 Cierre del acceso al tren 2 minutos antes de la salida

24/04/2024 - 11:07

GRACIAS POR TU COMPRA

tu compra se ha realizado correctamente. Comprueba que los datos son correctos.

Origen:	MADRID-CHAMARTÍN-CLARA CAMPOAMOR
Estación de enlace:	@ENLACEIDA
Destino:	PONTEVEDRA
Tren:	ALVIA
Número de Billetes:	2
Clase:	Estándar
Importe:	124,20

Origen:	PONTEVEDRA
Estación de enlace:	SANTIAGO DE COMPOSTELA
Destino:	MADRID-CHAMARTÍN-CLARA CAMPOAMOR
Tren:	12488 REGIONAL 04204 ALVIA
Número de Billetes:	2
Clase:	Turista Estándar
Importe:	129,20

Total Compra: 253,40 €

ARBCRU22

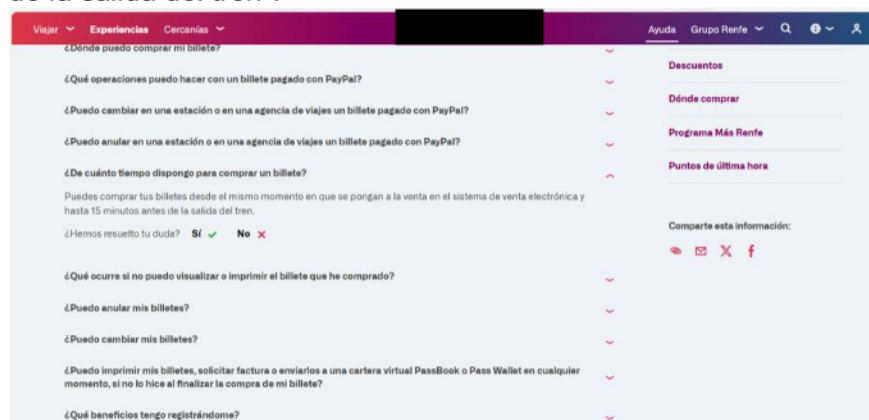
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

2º El reclamante refiere que al seleccionar las fechas aparece error de flujo.

3º En la página web de la mercantil consta: *“Puedes comprar tus billetes...hasta 15 minutos antes de la salida del tren”*.



4º La mercantil no contestan en ningún momento del procedimiento.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, quedando acreditado y documentado, que se adquieren los billetes 13 minutos antes de la salida del tren, incumpliendo lo estipulado en las condiciones establecidas en la página web de la mercantil. Por ello, la mercantil debe proceder a abonar al reclamante el importe de 124,20 € del billete adquirido.

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.