

LAUDO ARBITRAL

3556 /2015

FERROCARRILES

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 28 de Enero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de ASOCIACION PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 19/06/2015 compra on-line 8 billetes de ida y 8 de vuelta AVE XXX (localizador XXX). Durante el acto de la compra no se aplicaron criterios Tarifa Mesa, por no estar disponible, ni se contrató vagón silencio. En el trayecto de vuelta, el día 05/07/15, XXX, una vez en el tren descubren que los asientos no son los contratados. Presenta reclamación a XXX el 13/07/15 solicitando devolución del importe de la diferencia entre el precio pagado y el que hubiera resultado de haber aplicado la tarifa Mesa que equivale a un 60 % menos del precio de los billetes. XXX deniega su reclamación. Solicita: que XXX le reembolse 184,44 € por dicha diferencia.

La empresa reclamada manifiesta que los billetes fueron adquiridos con ofertas comerciales de Ida/Vuelta (5 viajeros) y Niño (3 viajeros) con un descuento del 20 y del 40 % respectivamente, por cada billete. Los billetes fueron adquiridos a través de la web de XXX y en esta aplicación el sistema va mostrando en la pantalla los datos con la posibilidad de modificar o continuar la posible compra. Las ofertas citadas no disponen de cupo limitado de plazas. La oferta tarifa Mesa esta dirigida a familias y pequeños grupos de hasta 4 personas. Estas son alternativas comerciales ofrecidas de forma temporal. En el presente caso, ninguna plaza de los coches en los que viajaron la Sra. XXX y sus acompañantes se comercializaron con la oferta de tarifa Mesa. En cuanto al viaje en el coche silencio, en el caso de encontrarse el tren completo, como última opción se ofrece a los clientes la posibilidad de adquirir plazas en este coche. Entienden que no ha habido incumplimiento alguno de los compromisos contractuales por parte de XXX.

El Colegio 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 reclamante comparece a la audiencia representada por XXX y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Informa que los billetes adquirido a XXX fueron 8, de los cuales 5 eran tarifa Ida/Vuelta y 3 tarifa Niños. La consecuencia de no ubicarles en el sitio que les correspondía fue un viaje incómodo ya que, durante 2:30 min. que tiene de duración, tuvieron que tener a los niños en silencio y con tarifa Mesa. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre 184,44 €; cantidad que constituye la diferencia entre el precio de las tarifas pagadas y el de las plazas que les adjudicaron.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y manifiesta que:

XXX ofrece compensar a la reclamante por los posibles perjuicios causados, con el descuento del 50 % de la diferencia de precios de las tarifas; es decir, con ciento tres Euros con cincuenta y cinco Cts. (103,55 €).

La representante de la reclamante acepta la precitada oferta de compensación realizada por el representante de XXX

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante el acuerdo alcanzado entre las partes el Colegio Arbitral acuerda: Otorgar carácter **CONCILIATORIO** al presente Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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

El abono de la cantidad reseñada se realizará en la cuenta bancaria en la que se efectuó el pago de los billetes.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011 de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los diez días siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 28 de Enero de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX