

## LAUDO ARBITRAL

( FERROCARRILES)

N/R.: 00352/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 11 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

DXXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION DE EMPRESARIOS DE COMERCIO MINORISTA AUTONOMOS Y DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID debidamente acreditado 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 lo siguiente: tras la compra online de un billete de tren, en una operación de cambio de propiedades permitida por la tarifa, un fallo en los sistemas informáticos bloquea total y definitivamente el billete. Tras la demostración, por parte del cliente, de que ninguno de los canales de atención al público de XXX permite resolver el problema, la respuesta de XXX es ineficaz, insuficiente y desconsiderada. La imposibilidad de obtener una respuesta a la cuestión, ni siquiera presencialmente, y con a pertinente reclamación, aún sin respuesta, casi tres meses después, es un claro reflejo de la falta de interés real en aportar soluciones. Por ello, solicita la pérdida del valor del billete original, (49 €) más el montante adicional, suficientemente ampliado para que anime a XXX a abandonar la actual estrategia que parece, por el momento, proporcionarle una cómoda posición de desprecio a la gestión de incidencias, a costa del perjuicio del cliente, cantidad que no considera inferior a 250 €.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, debidamente acreditado, quien, alega, en síntesis, que el problema surgió al realizar el reclamante un cambio de billete, le ofrecieron la opción de comprar otro billete de vuelta y al no utilizar el billete se le devolvería el dinero, es decir, dar como solución devolver el dinero después de efectuar el viaje. No obstante, y según se acredita con el pertinente documento, que se acompaña para ser aportado al expediente, el 8 de mayo de 2015 se procedió a la devolución de 49,00 €. Finalmente, alega el representante de la reclamada que no procede reintegro alguno por daños y perjuicios, dado que en su momento hubo un error, que posteriormente fue subsanado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, toda vez que con arreglo a las alegaciones y prueba documental aportada por la reclamada, el motivo principal de la reclamación objeto de arbitraje, esto es, **el reintegro de la 49,00 €, por la compra `on line´ de un billete, ha sido cumplido por parte de la reclamada, al constar la devolución de la citada cantidad**. No obstante, **en el supuesto de que el reclamante no hubiera recibido esa cantidad, por cualquier medio que pudiera acreditar su devolución, la reclamada viene obligada a hacer efectivo su reintegro**. Finalmente, y por su parte, no procede entrar a conocer sobre la solicitud de daños y perjuicios, al no justificar ni acreditar la cuantía fijada a tal fin.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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.

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 NATURALES 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX