

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00181.6.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 que compro el 27 de octubre de 2021 ocho billetes de tren Madrid-Sevilla y vuelta para viajar el 28 de diciembre de 2021 los cuatro miembros de la familia, y regresar el 3 de enero de 2022. Siguiendo las indicaciones sanitarias se realizaron el test de antígenos el 26 de diciembre de 2021 dando uno de los miembros positivo en Covid-19. El día 27 de diciembre acude a la estación de Atocha para solicitar la devolución del importe de los billetes o el cambio de fecha, y se lo deniegan por tener una tarifa básica. Solicita la devolución de los billetes o poder cambiar la fecha, según el artículo 36 del Real Decreto Ley 11/2020. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 2 de junio de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las tres opciones de las tarifas de los billetes y las condiciones de cambios y anulación de billetes. En este caso, los billetes fueron adquiridos mediante la opción Básico, que no admite cambios ni devoluciones. Manifiesta que cuando un billete no es usado supone la ocupación real de la plaza, no pudiéndose vender electrónicamente a otros clientes. Declara textualmente: "En cuanto a la petición de la Sra. #####, en base al artículo 36 del Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, mencionar que el estado de alarma finalizó el día 9 de noviembre de 2020 y se prorrogó por seis meses más hasta el 9 de mayo de 2021. Entre las medidas de ese Real Decreto-ley 11/2020, la Disposición final duodécima —Vigencia, refiere que las medidas previstas en ese real decreto-ley mantendrían su vigencia hasta un mes después del fin de la vigencia del mismo. Por tanto, entendemos que el régimen de resolución de contratos que se establece ese Real Decreto-Ley, dejaría de ser aplicable a partir del 9 de junio de 2021. Ante lo expuesto, entendiendo las circunstancias personales de la Sra. ##### las cuales obviamente lamentamos — y pese a que las mismas no pueden ser consideradas de responsabilidad de #####, desde el Centro de Atención al Consumidor, fue ofrecido el reintegro del importe de los billetes no utilizados, siempre que se hubiera realizado la adquisición de nuevos

Comunidad de Madrid

billetes en un plazo de cuatro meses, desde la fecha de envío de la comunicación realizada desde este Centro. Desde el Centro de Atención Posventa, en caso de no tener prevista la realización de algún viaje

en el plazo señalado, se ha contemplado — como deferencia comercial — la ampliación a dicho ofrecimiento con la opción del reintegro del 50% de los billetes que no fueron utilizados. En el caso de ser conforme la Sra. ##### con alguna de estas propuestas, les rogamos que nos remitan la decisión sobre las mismas. Adjuntando los documentos acreditativos sanitarios correspondientes, y copia de los nuevos billetes adquiridos (0 localizador) si este fuera el caso. "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 no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito alegando que ratifica su anterior escrito de alegaciones y el ofrecimiento realizado en el que realizaba dos propuestas, sin haber recibido respuesta. 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: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que no corresponde la devolución del importe de los billetes, ni el cambio de la fecha de los mismos, conforme con las condiciones de la tarifa de viaje contratada y la normativa vigente en la fecha del viaje. Asimismo, la reclamante no ha contestado al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada como deferencia comercial, por lo que no procede su estimación. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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. 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.

del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

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. Madrid, 25 de octubre de 2022

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. Madrid, 25 de octubre de 2022



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39