



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16611.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de septiembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 17/10/23 realizo la compra de un billete a través de [REDACTED].com con una tarjeta de debito a mi nombre, recibiendo en ese mismo momento el cargo de la compra. El tren al que se refiere dicho billete llega a destino con 1 hora de retraso lo que conlleva la indemnización por parte de [REDACTED] y su consiguiente devolución del importe del billete.

El día 20/10/23 solicito dicha indemnización a través de la web de [REDACTED] (la cual me confirma que tengo derecho a la devolución integra del importe del billete) y antes de confirmarlo compruebo que el número de tarjeta al cual [REDACTED] va a devolver el dinero no es mío, ni lo conozco. En ese momento me pongo en contacto con [REDACTED] la cual entre evasivas me pide que hable con mi banco porque seguramente sea una tarjeta que tengo pero no conozco, a todo esto poseo el justificante bancario de dicha operación y sobre la tarjeta que recae, el Código de Autorización de la operación que genera mi banco ([REDACTED]), así como el cargo en la tarjeta que yo comunico a [REDACTED]

Ese mismo día y después de comunicarme con mi banco que me confirma que es un error de [REDACTED] ya que la tarjeta que indican no es mía, y nunca ha estado relacionada con mis cuentas bancarias; me vuelvo a poner en contacto con [REDACTED] y me indican que vaya a las oficinas de la Estación de Chamartín que ha habido un problema informático, después de más de 1 hora allí me comunican que la única solución es presentar una hoja de reclamaciones, lo cual hago ([REDACTED]) y quedan en ponerse en contacto conmigo en no más de 30 días.

Después de 42 días naturales sigo sin ningún tipo de respuesta por parte de [REDACTED].

Solicita que [REDACTED] se ponga en contacto con ella para resolver el problema dado que ha habido una suplantación de una tarjeta bancaria y que se proceda a reintegrar el importe de dicho billete en mi tarjeta bancaria. Cuantifica la cantidad reclamada en 28,60 euros.

Comunidad de Madrid

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante NO presenta alegaciones o documentos para este acto de audiencia a pesar de estar debidamente notificada.

La parte reclamada NO presenta alegaciones o documentos para este acto de audiencia a pesar de estar debidamente notificada.

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, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR la pretensión** de la solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 28,60 €, como consecuencia del retraso en la hora prevista de llegada a la estación de destino del tren [REDACTED] el día 19 de octubre de 2023- origen Madrid-Chamartín, destino Santander-.

La reclamante manifiesta que el día 17 de octubre de 2023 adquiere el billete (online) y presenta el detalle de movimiento de la entidad bancaria que refleja un cargo por importe de 28,60 euros por el concepto "[REDACTED]". Se comprueba que la numeración de la tarjeta, es9606.

La usuaria aporta un justificante de la página web venta.renfe.com, en la que se señala el derecho a indemnización del 100% del importe del billete, pero la numeración de la tarjeta que aparece en la misma, no coincide con el de la tarjeta anteriormente mencionada.

La empresa reclamada, no ha desvirtuado por ningún medio las afirmaciones y el contenido de la solicitud de arbitraje de la solicitante, por lo que se deber ingresar el 100% del coste del billete adquirido ante el incumplimiento del compromiso de la hora de llegada del tren, que alega la reclamante, en la misma tarjeta de crédito con la que se pagó.

Si fuera preciso completar la numeración de la citada tarjeta u otros datos, deberá contactarse con al solicitante en forma fehaciente, y para el caso de que ésta no proporcione los datos requeridos, la empresa entendera que no desea ya este ingreso.

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.**



Comunidad de Madrid

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.