



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00038.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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 que llegó casi una hora tarde a la estación de Sants (Barcelona), y para desplazarse de Gerona a Barcelona tuvo que coger un MD y ha pasado de tardar 20 minutos a casi dos horas. Salió de Barcelona a las 18:53 h y llegó a Madrid a las 00:03, si lo sabe va en coche.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el billete Gerona/Barcelona/Madrid, se trata de un billete integrado con enlace garantizado, billete único, y precio más competitivo, que los disponibles para esos mismos trayectos y trenes, emitidos en billetes separados y diferentes. En referencia al retraso en el primer trayecto Gerona/Barcelona, fue motivado por un incendio en las vías entre Montpellier y Villeneuve Les Maguelones (trayecto francés). Dado que el tren [REDACTED] en el que realizó viaje la reclamante, efectuó su llegada a Madrid Puerta de Atocha a las 00:03 h, el retraso final respecto a la hora prevista de su billete (23:10 h) es de 53 minutos, por lo que al no superar los 60 minutos del citado compromiso voluntario de puntualidad, no se dispuso devolución alguna de ese billete.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que por incidencia de la que nadie le informó el trayecto entre Gerona y Barcelona en lugar de 20 minutos tardó 2 horas al hacerlo en tren de Media Distancia con múltiples paradas. Cuando llegó a Barcelona había perdido su enlace a Madrid, y tuvo que gestionar ella el nuevo billete y considera que hubo una mala atención al cliente. Había una señorita en el andén con un cartel y le hicieron ir corriendo e hacer cola durante media hora para sacar otro billete para el siguiente [REDACTED]. Llegó a Madrid a las 00:05 cuando tenía que haber llegado a las 23:10 h, y le da la sensación de que manipulan de alguna manera la velocidad para no llegar a los 60 minutos de retraso. Solicita que le abonen el importe del billete, 77,20 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la reclamación reiterando el escrito de alegaciones y manifestando que la incidencia se gestionó correctamente, al perder el enlace por el retraso en la llegada a Barcelona, se autorizó el billete para el [REDACTED] siguiente, facilitando un código a los clientes afectados, y por tratarse de un billete integrado si no hubier podido coger el último [REDACTED] y hubiera tenido que pernoctar en Barcelona se

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

le hubieran abonado los gastos de pernocta. El billete que adquirió a través de internet, en el que no hay gastos de gestión, en la ventana de compra se informa que se trata de una tarifa Promo que conlleva un compromiso de puntualidad previendo indemnización si el retraso es de 60 o más minutos. Como en este caso el retraso fue de 53 minutos no procede indemnización.

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 la empresa no ha incumplido las condiciones del contrato de compraventa del billete objeto de reclamación, ni se aprecia que no hubiera recibido la atención debida para solucionar la incidencia por la pérdida del enlace a Madrid por causa ajena a la parte reclamante, por lo que no procede indemnización.

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.

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.

Madrid, 28 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL