



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03768.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 16 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL ES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: A quince minutos de que saliera el tren de la estación de Gandía no se les permite entrar al vagón y por lo tanto llegar al destino. Pierden el tren por culpa de las circunstancias y solicitan la devolución de los billetes de tres pasajeros, por una suma de 161,4 euros. El revisor de dentro del vagón les ve llegar y no les ha abierto la puerta. Ha habido testigos y otros pasajeros afectados. Solicita devolución del importe de los billetes de tren Gandía- Madrid y los de autobús que se tuvieron que comprar para poder volver a destino el mismo día 13 de agosto.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente
- 2.- Se procede al estudio de Resolución de Suspensión emitida en fecha 1 de febrero de 2018, que se redactó en los siguientes términos:

“SUSPENDER LA EMISIÓN del presente Laudo así como la ampliación de mutuo acuerdo entre las partes del plazo para dictarlo acordando la práctica de prueba consistente en:

Requerir a la entidad reclamada para que aporte:

- 1.- Datos sobre la mecánica y operativa de información a viajeros en las estaciones de [REDACTED] y en concreto en la de Gandía.



Comunidad de Madrid

Indique si existen pantallas luminosa y/o servicio de megafonía y qué información proporcionan: tipo de avisos, tiempo de actualización etc.

2.-Certificación oficial del responsable del departamento de seguimiento de trenes, que contenga **registro de la hora de cierre de puertas** del tren intercity 5911 del día 13 de agosto de 2017, así como de salida del tren: origen Gandía y destino Madrid

La empresa presenta documentación requerida con fecha 21 de marzo de 2018 e incorporan copia de informe de la Dirección General de viajeros (Gerencia de Mercado Este) en la que se afirma que la viajera se personó en el tren, - siendo la hora de partida- una vez que éste tenía las puertas cerradas y el tren iniciaba su marcha.

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 solicitante porque la reclamante no acredita los hechos expuestos en su reclamación.

Se adjunta informe especial del personal de intervención que prestó servicio en ese tren informando, en contestación a la reclamación efectuada por la usuaria, que ésta se personó en el tren cuando las puertas estaban cerradas y el tren iniciaba su marcha.

Una vez surgida esta circunstancia se, considera que deben respetar las normas de seguridad establecidas por la compañía, máxime cuando se desconoce el motivo, por el que habiendo llegado con tiempo- tal y como afirma la interesada-, ésta no accedió a su correspondiente vagón.

La empresa manifiesta que no hay ninguna otra reclamación por los mismos motivos en ese trayecto, y la reclamante no ha desvirtuado esa alegación a pesar de manifestar que había más pasajeros en el andén.

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.

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



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, 16 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL