



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05490.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: incumplimiento de contrato de transporte, en concreto en el servicio a bordo, al no suministrar la restauración en el asiento ni el audio/video a bordo. Se solicitó a la empresa la reparación de los daños y perjuicios ocasionados sin respuesta hasta la fecha. Los datos personales y del transporte son los siguientes: fecha: 11 de agosto de 2017. Trayecto: Madrid 20:40 horas a Valencia 22:30 horas. Tren [REDACTED] 5200 Coche 3 preferente. Plaza elegida por usuario [REDACTED]. Pago: tarjeta de crédito. Por ello, solicita la reparación de daños y perjuicios causados así como la denuncia de los hechos pudieran incurrir en algún tipo de responsabilidad.

El Órgano 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 reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 22 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que se ratifican en el contenido de la respuesta enviada por el Centro de Atención Postventa al [REDACTED] del que adjuntan copia. No obstante, y ampliando la información de esa respuesta, informar que debido a la comunicación de huelga por parte del sindicato SFF-CGT en la empresa [REDACTED], para el personal que presta los servicios a bordo de los trenes [REDACTED] y Larga Distancia, desde el 11 de agosto de 2017 a las 01:00 horas hasta el 16 de agosto a las 01:00 horas, algunos trenes [REDACTED] y Larga Distancia circularon sin tripulación de servicio de restauración o con menos personal del habitual, lo que pudo ocasionar alguna carencia total o parcial de las prestaciones a bordo: servicio de video, cafetería, bar móvil, restauración en el asiento, etc. Ante esta incidencia, a los viajeros que no deseaban viajar se procedió al ofrecimiento del reintegro íntegro de sus billetes, o bien facilitarles un nuevo billete para otro tren, sin gasto alguno. Para aquellos clientes que sí optaron por viajar y su tren tenía alguna carencia de servicios a bordo, se establecieron indemnizaciones de acuerdo a las Condiciones Comerciales y de Postventa, las cuales



Comunidad de Madrid

se detallan: - Carencia del servicio de restauración en la plaza: 50% para trenes y clases que tengan incluida la prestación en el precio del billete, sólo billetes comprados antes del 3 de agosto de 2017; - carencia de servicio de cafetería/restaurante: 25% para todas las clases de los trenes que dispongan de este servicio; - carencia de video/audio: 15% para todas las clases de los trenes que dispongan de este servicio. La circunstancia de huelga de personal de los servicios a bordo, no afectó a los viajeros del tren [REDACTED] nº 5200 (11/08/2017), al ofrecerse todos los servicios (restauración en clase Preferente, cafetería, audio/video, etc.) incluido el de restauración para aquellas plazas cuyos billetes fueron adquiridos antes del 3 de agosto. El billete Madrid-Valencia nº 7261000788487 del [REDACTED]. [REDACTED] no dispone de la prestación de reatuaración (cena) incluida en el precio del billete por haber sido adquirido con posterioridad a la fecha del 3 de agosto, concretamente el 9 de agosto de 2017 (20:30). Los viajeros con billetes de clase Preferente adquiridos con anterioridad al 3 de agosto, sí viene incluida en el precio del billete la prestación de restauración (cena). Tras consultar los informes del personal de intervención, refieren que se sirvieron 15 bandejas con la prestación de cenas, que corresponde a los viajeros con billetes de clase Preferente adquiridos con anterioridad a la fecha del 3 de agosto, por lo que no se puede realizar una propuesta de mediación acorde con la solicitud de abono planteada por el Sr. [REDACTED].

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: **desestimar la prestación del reclamante**, toda vez que el billete Madrid-Valencia nº 7261000788487 del Sr. [REDACTED] no dispone de la prestación de restauración (cena) incluida en el precio del billete por haber sido adquirido con posterioridad a la fecha del 3 de agosto, concretamente el 9 de agosto de 2017 (20:30), siendo así que los viajeros con billetes de clase Preferente adquiridos con anterioridad al 3 de agosto, sí viene incluida en el precio del billete la prestación de restauración (cena), y por tanto, son los únicos que pueden acceder a la indemnización fijada, en el supuesto de que no se les hubiera ofrecido el servicio de restauración, supuesto en el que no se encuentra el reclamante.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

