



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01536.2 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de febrero de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACIÓN 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 lo siguiente: el 13 de noviembre de 2020, el reclamante regresó de viaje desde Barcelona en AVE a Atocha ##### y se dispuso a tomar el tren de cercanías para llegar a la estación del Pozo. Tenía una tarjeta con abono anual zona A. Intentó varias veces acceder por el tornillo a tren de cercanías, pero no le abrió. Solicitó por interfono que le abrieran, pero debido a que no le abrió ningún tornillo, le dijeron que se acercara hacia la taquilla donde se encontraba una señora. Cuando se acercó a ella, tampoco le abrió, diciendo que la puerta estaba cerrada con llave e indicándole por gestos que diera la vuelta a las taquillas. Dio la vuelta y le pusieron en otra puerta, pero un señor que salió le dijo que no le podía abrir. Acudió a la oficina de atención al cliente de #####, que estaba a unos metros de la taquilla, y protestó porque no le abrían para poder tomar el tren de cercanías. Le pidieron el título de abono y lo comprobaron en el ordenador. Le contestaron que la tarjeta no era de #####. Les dijo que el problema era de sus lectores de tarjeta y que él había pagado y tenía derecho a viajar. Le dijeron que no podía viajar y que fuera al Consorcio Regional de Transportes, ya que la tarjeta era de ellos. Acudió a la oficina del Consorcio en la misma estación, pero allí sí funcionaba la tarjeta, ya que le abrió el tornillo de metro. Al personal que atendía en la oficina del Consorcio le contó lo sucedido. Le comprobaron la tarjeta y dijeron que estaba correcta. Volvió hacia los tornillos de nuevo e intentó pasar con la tarjeta. Esta vez sí le abrió y le permitió pasar para tomar el tren. Se dirigió al andén para tomar el tren, pero regresó a la oficina de atención al cliente de ##### para poner una **reclamación**, ya que le habían retenido indebidamente y había sido objeto de un pésimo trato. Puso una queja en el Consorcio Regional de Transportes, pero le contestaron que es una cuestión que debe resolver ante la compañía estatal. Sin embargo, el cobro sí lo realiza el Consorcio, por lo tanto, aunque el trato, maltrato, haya sido realizado por el personal de #####, el Consorcio le debe garantizar que pueda viajar. Solicita que nadie más sea sometido al trato al que se le ha dado por el personal de taquillas y de atención al público. Que sea estudiado detenidamente el comportamiento de los empleados públicos involucrados y se tomen las medidas correctoras pertinentes para que no se produzca perjuicio a los clientes/ciudadanos. Que cuando un cliente no pueda acceder al servicio que ha pagado sea por la razón que sea, se deba actuar con diligencia y facilitarle el acceso, pidiendo disculpas por las molestias ocasionadas.

Comunidad de Madrid

Y disculpas por los inconvenientes ajenos al personal de ####, solucionando el problema con solvencia. En su caso, es discapacitado, con movilidad reducida y padece una enfermedad. Devolución del dinero del abono transportes anual del año 2020 cobrado indebidamente por ####. Indemnización por el maltrato moral y físico recibido por el personal de #### - taquilla y atención al cliente. Indemnización por haberle retenido contra su voluntad durante 45 minutos sin razón y haciéndole vagar por la estación encontrándose gravemente enfermo.

La parte reclamada alega que cuando se produce cualquier tipo de incidencia en el título de transporte y no se permite el acceso por los controles de acceso, el personal procede a la comprobación del título y realiza las acciones necesarias para facilitar el acceso a sus servicios. En el caso que nos ocupa, el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid no ha facilitado a Cercanías Madrid los medios para la comprobación de la validez de las Tarjetas de Transporte Público. Alegan que la TTP cuenta con un sistema de control de acceso que impide el paso durante los cinco minutos siguientes a la primera cancelación, aunque la tarjeta se encuentre en vigor. Este sistema fue implantado por el CRTM para evitar la utilización múltiple de este tipo de billete. Solicitan que se transmitan sus disculpas al #### por las molestias ocasionadas y lamentan que su personal no le facilitara esta información de la manera más adecuada.

La parte reclamante alega que, leída la contestación de la empresa reclamada, la misma es confusa y no concuerda con la realidad, ya que parece decir que si ocurre una incidencia, el personal resuelve esta, cosa que no ocurrió y de ahí su queja. Por otro lado, que no tiene acceso a la información de las tarjetas del CRTM, por lo que si no pueden obtener esa información, no pueden solventar la incidencia, ya que no tienen elementos de juicio. También dice que las tarjetas del consorcio tienen un sistema que impiden el paso hasta pasados 5 minutos de "cancelación". Si este hubiese sido el origen de no poder acceder por el turno, lo podrían haber solucionado abriéndome la puerta con interfono, que es a donde se dirigió en primer lugar tras no poder acceder. Un sistema automático no tiene capacidad de discernimiento, pero una persona sí. Si son las máquinas quienes tienen que controlar a los viajeros, sobrarían los empleados que allí están, pues no hicieron nada para solucionar la incidencia, etc., supuesto que la **reclamación** a #### es precisamente por su actuación, porque tuvieron varias oportunidades para resolver el incidente. Añade que la **reclamación** presentada en la oficina de Atención al Cliente de #### no ha tenido aún respuesta. He llamado varias veces y le han dicho que no obtendrá una respuesta hasta que finalice el Estado de Alarma actual. Por ello, se encuentra en una situación en que no sabe si puedo utilizar el abono de 2021, pues le tendrían que asegurar que, habiendo pagado, puedo tener libre acceso a utilizar el servicio de cercanías, pues está en la misma situación que en año pasado, ha pagado un abono anual, pero se puede ver en un momento dado en el mismo aprieto. Requiere una explicación precisa por parte de #### de lo ocurrido con los elementos electrónicos y mecánicos que le impidieron acceder a cercanías y la forma en que debe proceder en caso de incidencia para tener acceso de forma inmediata al servicio que ha pagado por adelantado. Y también del comportamiento del personal de #### que no cumplió con su labor, sino todo lo contrario, se dedicó a burlarse de una persona.

La parte reclamante añade que no dispone de ningún documento para cuantificar la indemnización que pueda corresponderle, pero debido a todas las penurias y dificultades a las que fue sometido ese día, agravadas por su estado de salud, considera que le deberían indemnizar con la cuantía que consideren oportuna y expresa su deseo de que el 20 por ciento de dicha cantidad sea destinado a facilitar una mejor atención y acceso a las personas con dificultades.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto este Colegio Arbitral carece de competencia para resolver sobre ninguna de las reclamaciones planteadas por el reclamante.

Conforme al artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, quedan excluidas del Sistema Arbitral de Consumo los conflictos en los que existan indicios racionales de delito.

Asimismo, de conformidad con el artículo 46 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, "las administraciones públicas competentes, en el uso de su potestad sancionadora, sancionarán las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios ()" y "las administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios ()"

En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios formulada, la parte reclamante ni ha cuantificado la indemnización que solicita, ni ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales, no son materia consumerista, sino de orden civil.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial para formular nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.

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.

Previo 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.

Comunidad de Madrid

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.