



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03839.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 adquirió un billete para el 15 de mayo de 2018 de Alicante a Madrid, incluyendo un billete de conexión cercanías en la estación de Elche. El tren debía salir de Elche a las 18:55 h y sin previo aviso fue cancelado, viéndose obligado a viajar a Alicante en taxi, con un coste de 31,65 euros. Al día siguiente reclamó a ##### a través del portal de atención al cliente, y no obtuvo respuesta. Solicita la devolución del taxi abonado por importe de 31,65 euros. Adjunta billete de #####, fotografía de la pantalla de ##### de cancelación, y pago del taxi.

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 aporta escrito de fecha 4 de febrero de 2021, alegando que no entiende por qué la empresa reclamada no admite la deuda de 36 euros que para él es mucho dinero, y para una empresa del tamaño de ##### debe ser muy poco, lo que le crea una sensación muy mala. Además, habiendo sufrido un perjuicio, la empresa alega cualquier cosa. Espera que la empresa tenga la sensatez de reconocer que el tren fue cancelado, y como no le informaron de la cancelación se vio obligado a coger un taxi para llegar a la estación de Alicante. Sí puso una **reclamación** al día siguiente a través de su página web, y esto se explica en el escrito de FACUA de fecha 4 de octubre de 2018, y en sus otras cartas. Cuando ha contactado telefónicamente con la empresa, no le han sabido informar, intuye que por fallos en sus bases internas. Además, le dicen que la **reclamación** a cercanías tiene que hacerla en persona en Murcia, y no va a desplazarse hasta allí, que le supondría un coste superior al reclamado. Finalmente, manifiesta que al contratar el billete de larga distancia, ##### ofrece y supuestamente garantiza lo que llaman Combinado Cercanías, y no le fue informada la cancelación del Servicio Combinado Cercanías ni en tiempo ni en forma, causándole el perjuicio reclamado.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 29 de enero del 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se tiene constancia de ninguna **reclamación** escrita del reclamante sobre ningún incidente, hasta el 13 de diciembre de 2018 que interpuso **reclamación** ante la OMIC de Madrid por una incidencia acaecida el 15 de mayo de 2018. Manifiesta que el **plazo** de presentación de la **reclamación** será de un mes desde que se tuviera conocimiento del hecho que la motivó. Los trenes de cercanías no tienen garantizado el enlace entre sí, entre otros.

Comunidad de Madrid

Operadores ni con ningún otro medio de transporte. Concluye que no procede reintegro ni indemnización alguna.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: 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 no existe obligación de informar la cancelación de un tren de cercanías. En este caso concreto, además, no consta que la empresa reclamada tuviera conocimiento de que el reclamante hubiera optado por hacer uso del servicio de cercanías con parada en Elche a las 18:55 h en dirección a Alicante. Este servicio de cercanías se ofrece gratuitamente en el Billete Combinado a través de un código para canjear. La parte reclamante no ha acreditado que el billete adquirido de Alicante a Madrid incluyera "la conexión cercanías entre Elche y Alicante".

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, 16 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####