



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04265.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el día 27 de Junio, a las 7, debíamos coger un tren en la estación de Oviedo dirección Ferrol. El tren nos indicó que venía con retraso dado que el maquinista viajaba en otro que se averió en El Berrón. Aproximadamente, a las 7:45, un tren hizo entrada en la estación pero ni en las pantallas ni la megafonía indicó hacia dónde se dirigía este. Acto seguido el taquillero vino corriendo para decirnos que ese era nuestro tren, a lo que le respondimos que era imposible dado que curiosamente a Ferrol no van trenes eléctricos sino diésel y que ese era eléctrico, nos informa que es que debíamos haberlo cogido hasta Cudillero y allí ya nos esperaba el que continuaría a Ferrol. Le insistimos en que eso no se ha anunciado en ningún sitio, ni pantallas ni megafonía y que ni siquiera en interventor o maquinista salieron a informar de ello. Con la pérdida de ese tren tuvimos que buscar alternativa dado que ##### no nos facilitó ninguna. Nuestro viaje desde Ferrol continuaba a Orense y obviamente no pudimos tampoco coger el tren de Ferrol a Orense. Para llegar tuvimos que ir en autobús a León, pasar todo el día allí y después otro tren destino Orense. Solicita el abono de los billetes de autobús, los gastos de comida en León, los billetes de tren León-Orense y cuantas indemnizaciones disponga la ley que nos correspondiera.

La parte reclamada alega que efectivamente la unidad tren que estaba programado realizarse el servicio que el reclamante tenía previsto tomar para realizar el viaje entre Oviedo y Ferrol registró una avería en el recorrido desde el depósito de material en el Berrón hasta la estación de Oviedo. Motivado por esta avería, y no siendo posible sustituir la unidad tren averiada por otra de iguales características, fue preciso establecer medidas para garantizar el servicio programado. Que el reclamante estaba informado de que su tren tenía demora y considerando la poca diferencia entre la hora prevista de salida 7:30 y la hora en la que el reclamante indica que entró un tren eléctrico en el andén en el que estaba informado el destino a Ferrol 7:45, no entienden la razón por la que no toma este tren, y más cuando el personal de taquilla, como el propio reclamante refiere, se dirigió directamente a él para indicarle que ese era su tren. Sobre la falta de información no pueden estar de acuerdo ya que el mismo reclamante en sus escritos, hace referencia tanto a la información previa de la incidencia que recibe y a la posterior información del personal de taquilla que se dirige directamente a él. Este personal le informa del tren que ha de tomar si bien el ##### no está de acuerdo por ser una unidad eléctrica, reclamando que sea el interventor o el maquinista los que se bajen a informar al respecto. La información proporcionada por el personal de taquilla es totalmente válida, y el maquinista ni puede abandonar el tren ni es su cometido la información al cliente. En los paneles informativos de andén de la estación si figuró la información de destino del tren, aun saliendo retrasado, y no entienden la razón de que el ##### no atendiese las indicaciones del personal de taquilla. Efectivamente el servicio se realizó entre Oviedo y Ferrol, circulando con unidad tren de tracción eléctrica entre Oviedo y Cudillero, desde ésta a Ribadeo se realizó transbordo en autobús y ya en esta se continuó en tren diésel hasta Ferrol.

Respecto a las pretensiones respecto a los gastos y billetes, habiendo realizado el viaje hasta Orense vía León, con permanencia de esta, el ##### disponía de otro tren de la



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Como el de los billetes de los otros medios de transporte que tuvimos que tomar para poder llegar a nuestro destino. 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 reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando acreditado el incumplimiento de las condiciones generales del contrato, se acuerda, que conforme al ofrecimiento realizado por la reclamada, no habiendo realizado el viaje objeto de **reclamación** en ####, la empresa reclamada devolverá al reclamante el importe del billete Oviedo-Ferrol, 24,10 euros. No entrar a conocer de la indemnización en concepto de comida al no haber cuantificado ni acreditado el reclamante los gastos.

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.

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.