



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06232.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone lo siguiente: "El pasado viernes 10 de junio adquirí dos billetes con destino a Murcia en la página web de #####. Era un viaje de urgencia por motivos familiares y solo había un tren con billetes disponibles, el resto estaban completos. El billete constaba de dos trayectos para llegar al destino, el trayecto uno era un AVE con destino Alicante y el trayecto 2 era un Intercity con destino a Murcia. Sin embargo, en Albacete se nos indicó por megafonía que todos los viajeros con destino Murcia debíamos hacer trasbordo en vía 1. Bajamos del AVE y preguntamos al personal de asistencia en vía si debíamos seguir en el AVE puesto que nuestro billete así lo indicaba y nos dijeron que no, que habíamos hecho bien en bajar. Además, para confirmarlo, la señora de asistencia trató de confirmarlo con el revisor del AVE, de nombre #####, que nos cerró la puerta en las narices. Una vez en Albacete, nos indicaron que podíamos seguir el viaje hasta Murcia en Intercity y autobús."

El precio final de ambos difiere.

El precio del AVE hasta Alicante y del Intercity a Murcia es superior al viaje que finalmente realizamos, puesto que al final viajamos en AVE solo hasta Albacete y luego de Albacete a Archena en Intercity, para terminar cogiendo un autobús hasta Murcia.

Por otra parte, la página web de ##### engaña a los usuarios al indicar que los trenes están completos cuando en realidad hay asientos vacíos.

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 aporta escrito de fecha 11 de noviembre de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las combinaciones para realizar el trayecto de Madrid a Murcia el 10 de junio de 2022 debido a obras en la infraestructura de la línea. En relación con el hecho reclamado, consta la confusión de 2 viajeros que viajaron al apearse en Albacete cuando su enlace estaba programado en la estación de Alicante, con continuación hasta Murcia en tren Intercity. Para asegurar su transporte, se les facilitó viaje de continuación en otro Intercity, y se realizaron gestiones de comunicación con el personal de la estación de Archena, para que dispusieran de 2 plazas más en el autobús con destino Murcia. Entiende que al haber ocurrido sólo a 2

Comunidad de Madrid

Desafortunada e involuntaria, y no de una incidencia imputable a la compañía, y se dispuso el reembolso del 10% de los billetes, por el cambio de material de Ave a Intercity, que se realizó mediante dos ingresos de 11,85 € a la tarjeta bancaria asociada a la forma de pago Bizum. De igual modo, por el retraso de 36 minutos ocasionado en el viaje de vuelta, se dispuso la devolución del 50% de los billetes, que se realizó igualmente mediante dos ingresos de 55,50 €.

Finalmente menciona que "de haber realizado la #####el viaje previsto hasta la estación de Alicante, para desde allí tomar el tren INTERCITY nº ##### hasta Murcia, se hubiera visto afectada por un retraso considerable en la llegada a destino, debido a la interrupción del tráfico ferroviario por el arrollamiento de una persona en el trayecto Elx-Crevillente. Por nuestra parte, a pesar de que entendemos que ##### no puede ser considerada responsable de la mencionada confusión, como atención comercial, proponemos una devolución adicional del 25% de los billetes de ida Madrid/Alicante/Murcia. En caso de que sea aceptada esta propuesta por la #####, realizaríamos la gestión de esa devolución mediante 2 ingresos a la tarjeta bancaria asociada a la forma de pago Bizum."

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

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 de la parte reclamante en cuanto a que la empresa le reembolsó el 10% del importe de los billetes por el cambio de material de Ave a Intercity. El abono se realizó mediante dos ingresos de 11,85 € cada uno, importe sobre el que la parte reclamante no ha manifestado disconformidad. Se entiende compensada la situación de confusión que se pudo generar en la estación sobre si debían o no continuar el viaje en el Ave.

NO ENTRAR A CONOCER' de la propuesta realizada en atención comercial por la empresa reclamada en su escrito de alegaciones, para compensar el retraso en la hora de llegada a Murcia del Intercity del billete adquirido, al no haber contestado la parte reclamante si aceptaba o no el ofrecimiento, y no constar **reclamación** sobre la hora de llegada a Murcia en autobús.

NO ENTRAR A CONOCER' sobre el abono que la empresa manifiesta que ha realizado como consecuencia del retraso en el viaje de vuelta al no ser objeto de **reclamación** en el expediente, quedando expedita la vía judicial en caso de disconformidad.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.