



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06333.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 21/06/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####. #####, por el cambio de vehículo realizado, según manifiesta, por la compañía reclamada, ##### #####U., en el momento del embarque para realizar el trayecto Madrid-Barcelona-Madrid puesto que, esos autobuses eran antiguos y no eran de la empresa ##### ni contaban con ningún servicio ofrecido por la empresa, añadiendo textualmente que “no eran nada cómodos para viajes de trayecto largo”, por lo cual solicita la devolución del precio pagado por los billetes, así como una indemnización de 50 € por tiempo de trámites. Adjunta al efecto como documentación justificativa, para su comprobación, entre otros, copia del localizador de compra de los billetes, así como hoja de **reclamación** previa cumplimentada por el reclamante alegando lo expuesto anteriormente. Este órgano arbitral pone de manifiesto que en ambos documentos consta como empresa de transporte la mercantil ##### como empresa operadora de transporte #####, así como titular del libro de reclamaciones como la que fue cumplimentada por la parte reclamante.

Tras la tramitación infructuosa de la mediación entre ambas partes a través de Confianza Online, se ha convocado la audiencia escrita del presente procedimiento de arbitraje el 18/11/2022, citándose a las partes en tiempo y forma, cuyo acuse de recibo consta en el expediente.

La parte reclamante comparece ante la audiencia mediante escrito en el que, por un lado, reitera su pretensión, así como su disconformidad con la propuesta ofrecida por la compañía ##### #####U en el trámite de mediación realizado a través de Confianza Online, consistente en un descuento de un 25% a aplicar en su próximo viaje en un billete de trayecto similar.

La parte reclamada comparece ante la audiencia y se opone a la pretensión objeto de arbitraje, presentando al efecto un escrito firmado por el responsable del servicio de atención al cliente de la empresa ##### #####U. En el que explica que, debido al incremento de la demanda por parte de los usuarios en el trayecto realizado por la parte reclamante, se realizó una ampliación de horarios de los servicios por encima del pliego concesional, no pudiendo ser realizados con autobuses propios. No obstante, también hace constar que todos los vehículos de refuerzo

Comunidad de Madrid

Establecidas según la línea en la que deben efectuar su servicio. A este respecto, recuerda asimismo que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de transporte, en los servicios nacionales e internacionales, la empresa se reserva la posibilidad de realizar el servicio mediante vehículos de empresas colaboradoras cuando las circunstancias así lo requieran, para hacer frente a intensificaciones de tráfico.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO, EN EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** la pretensión de ##### por falta de legitimación pasiva de la compañía reclamada, ##### #####U. puesto que como ha quedado acreditado, en los billetes adquiridos por el reclamante así como en la **reclamación** previa tramitada por esa parte consta como empresa operadora así como titular del correspondiente libro de reclamaciones #####, quedando a disposición de la parte reclamante la posibilidad de dirigir una nueva **reclamación** contra esta última empresa. Ello no obstante, se informa al reclamante que en una simple consulta a la página web de la compañía #####, (enlace url: #####) se constata, por un lado, que esa empresa actúa como operador en el sector español de transporte de viajeros por carretera y, por otro lado, tal y como se indica en el apartado 15 del epígrafe "Condiciones de la compra" de esa misma web (enlace url: #####), relativo a los servicios de refuerzo, que "de conformidad con lo dispuesto en la normativa de transporte, en los servicios nacionales e internacionales, la empresa se reserva la posibilidad de realizar el servicio mediante vehículos de empresas colaboradoras cuando las circunstancias así lo requieran, para hacer frente a intensificaciones de tráfico (). En tales supuestos, el servicio se considerará, en todo caso, tanto a efectos de las correspondientes relaciones jurídico privadas, como de las obligaciones y responsabilidades de carácter administrativo, prestado por la empresa concesionaria del servicio regular."

Procediendo por todo ello, se archiva el expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes el presente acuerdo, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente la indicada árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.