

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06414.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de CONFEDERACION 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, a la que adjunta documentación, en la que manifiesta que "me encontraba en la Estación de la ##### de Talavera de la Reina para tomar el tren a Madrid con salida a las 10:54h.

Llegué al andén a mi hora incluso siendo una Persona con Discapacidad, sin embargo, el supervisor dio el aviso para que el tren saliera. Esto me hizo perder mi viaje. Por otro lado, quiero presentar queja hacia los empleados de dicha Estación, especialmente a una señorita, que parecía ser supervisora, la cual se puso en un tono déspota y desmintiendo junto a sus compañeros mi versión. Esta señorita me increpo, dio mala atención y no facilitó soluciones. Tuve que desplazarme a la Estación de Autobuses para viajar a Madrid. A la fecha no he recibido respuesta y #####mente llevan días sin funcionar. Os adjunto los documentos pertinentes a esta Reclamación. Por este motivo, SOLICITO el reembolso íntegro del precio pagado por el billete y una compensación de 100 euros por las molestias y perjuicios ocasionados. También perdí una cita en el INSS para ese día. De otra manera, se presentará Reclamación Judicial por incompetencia en el servicio, mala atención y vulnerar mis derechos como persona con discapacidad. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de julio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que la incidencia se refiere a personal de una empresa que presta sus servicios a #####, y por lo tanto personal ajeno a la operadora ferroviaria #####, habiendo enviado copia de la reclamación. En cualquier caso, se ha reintegrado a la parte reclamante el 100% del billete no utilizado mediante ingreso de 10 € a la tarjeta de crédito. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de julio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su reclamación manifestando que estuvo en el andén a la



Comunidad de Madrid

hora correcta, de otro modo no le hubieran dejado acceder, y cuando iba a subir al tren, cerraron las puertas y dieron orden para que el tren saliera, dejándole en el andén sin saber qué hacer y por unos minutos. Resuelta irrelevante que la señorita que le atendió con un pésimo trato trabaje para una empresa u otra, puesto que el billete lo compro a ##### para viajar y sabe que es una persona con discapacidad psíquica y motora. Es frecuente usuario de ##### y nunca le había pasado algo así, y además del mal trato perdió una cita que tenía en el INSS. Solicita el reembolso del billete por malas prácticas y no por un gesto comercial, y una compensación económica de 100 € por los perjuicios y molestias ocasionadas. En ningún caso se ha tenido en cuenta que es una persona con discapacidad por lo que entiende que puede ser un acto de discriminación. 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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. 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: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante debiendo abonarle la empresa reclamada, de no haberlo hecho al día de la fecha, los 40 € manifestados por la empresa en su escrito de alegaciones correspondiente al billete de tren que no fue utilizado. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por el trato recibido en el andén por

personal de ADIF, al no ser los daños morales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y no estar acreditados y justificados en el expediente otros perjuicios de carácter económico. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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.

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.

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.

Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.