



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06434.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de mayo 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 CONFEDERACION EMPRESARIAL 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, en el viaje realizado el 26-07-20 de Madrid a Torrelavega, el servicio de climatización/aacc del vagón en el que iba, funcionó incorrectamente. De tal forma que estuvo actuando intermitentemente, llegando a estar desconectado durante periodos de 30 minutos en varias ocasiones. Esta situación en un vagón lleno de pasajeros, con temperaturas exteriores superiores a los 30 grados y durante un trayecto de casi 4 horas, provocó que el viaje fuera realmente incómodo y agobiante. Además, hay que sumar que el servicio de restauración estaba deshabilitado, con lo que ni siquiera se podía adquirir agua durante el viaje. Ha reclamado a través de los medios oficiales de #####, pero como no tienen registrada ninguna incidencia ese día para ese trayecto, no admiten ningún tipo de **reclamación**. Solicita devolución total del importe del billete.

La parte reclamada alega que, tras revisar los informes del tren Alvia nº 4143 con fecha del 26 de julio de 2020, no se refleja ninguna anomalía en la climatización del tren. Además, en caso de haberse producido algún problema en ese servicio, un mecánico de la empresa TALGO lo habría reparado. Una vez revisadas las reclamaciones de ese tren y fecha, no tienen constancia de quejas o reclamaciones de los 33 clientes restantes que viajaron en el mismo coche nº 9, en el trayecto (Madrid-Santander) y fecha. En aquellos casos en los que el personal de a bordo detecta problemas técnicos en la climatización (funcionamiento en modo automático) de algún coche de la composición, pone en funcionamiento la climatización del coche afectado en modo manual. Es decir, ésta funciona enfriando en modo continuo, a diferencia del modo automático, que se detiene al llegar a la temperatura solicitada. En este sentido, aunque la climatización funcione correctamente, es evidente que cuando la temperatura exterior es alta o muy alta, y además el tren circula con alta ocupación o completo, es más difícil que los equipos de climatización del tren consigan una temperatura interior en los coches en torno a los 23º y 25º. En los espacios con climatización (trenes, autobuses, oficinas, locales de ocio, etc.) es habitual que no todas las personas perciban de igual manera la temperatura, y lo que algunos viajeros perciben como alta o baja temperatura, para otros no representa un problema y es cuestión de comodidad. Teniendo en cuenta lo que refieren los citados informes, y de que por parte de la compañía se ha cumplido el compromiso principal de traslado sin demora alguna relevante (1 minuto), entendemos que no hay incumplimiento alguno de los compromisos contractuales del título de transporte por parte de #####.

Comunidad de Madrid

En cuanto a la supresión de determinados servicios a bordo del tren, señalar que ante la necesidad de extremar las medidas sanitarias y de limitación de la movilidad, ##### adoptó medidas extraordinarias y urgentes. En ese contexto y en línea con las medidas adoptadas para tratar de reducir el riesgo de contagio, desde el día 14 de marzo, ##### suspendió temporalmente los servicios de restauración a bordo, cafetería, bar móvil, distribución de prensa y de auriculares, así como del servicio de las Salas Club ubicadas en las estaciones.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto este Colegio carece de medios suficientes para comprobar la realidad de la temperatura e incomodidades objeto de controversia.

Informar que las medidas adoptadas para tratar de reducir el riesgo de contagio, suspendiendo temporalmente los servicios de restauración a bordo, cafetería, bar móvil, son legales.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.