



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06865.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

####, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 con fecha 31 de octubre de 2018 tenían contratado con #### el servicio de transporte en tren con cabina privada preferente con cama para tres personas. Al llegar a la estación de tren de Lisboa les comunican que se ha cancelado el viaje en tren durante el trayecto en territorio portugués, por lo que les dan la posibilidad de viajar en un autobús durante cinco horas hasta llegar a la frontera con España, donde reanudarían su viaje en tren, siendo la única alternativa posible, según les informan. El viaje en autobús fue un desastre, ya que no disponía de sistema de retención adecuado para el niño de 4 años, por temas médicos de uno de los pasajeros, trayectos por carreteras secundarias, única parada en una estación de servicio en la que no se les permitió el acceso a los baños y, además, le habían roto el móvil que estaba en el bolsillo externo de la mochila, consecuencia de haber aplastado los bultos primeramente colocados, ya que era mucho menor el espacio para los bultos. Solicitan la devolución íntegra de los billetes, el pago del dispositivo roto y una compensación económica por los daños y perjuicios ocasionados, por lo que reclaman la cantidad de 1.200 euros.

La parte reclamada alega que únicamente le correspondería recibir un porcentaje por indemnización sobre el trayecto de Lisboa a Vilar Formosa. Además, en las Condiciones Generales de Transporte, en lo que respecta a daños en objetos personales, se establece que "el viajero deberá colocar adecuadamente el equipaje y sus objetos personales que lleva consigo, siendo de su exclusiva responsabilidad la vigilancia de los mismos. #### no será responsable de ninguna incidencia, robo, extravío o daños ocasionados en el equipaje que puedan sufrir por su mala colocación o contenido". En este sentido, y debido al tiempo transcurrido y la depreciación que realizan las aseguradoras en estos casos, no pueden ofrecer un reembolso. Ahora bien, valorando todas las circunstancias que incurren en este caso, han resuelto ofrecerle el reembolso total del importe de los billetes de regreso, en la cantidad de 125,30 euros.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que no han podido saber el coste del viaje en tren porque no está desglosado en la factura, que contrataron directamente con ##### todos los servicios sin que aparezca #####. Que contrataron con ##### tren y hotel, que siempre creyó que contrataba con #####, que accede a la página web para contratar con ##### exclusivamente, que no se les informa porque es el traslado en autobús, que no se sabe cuál es el precio del billete. Que el conductor se encargó de coger el equipaje y colocarlo, fue manipulado por el personal, que la factura de ##### se la facilitaron después de habérselo reiterado varias veces, que solicitó la factura desglosada, pero según ellos no podían facilitarla así porque era un paquete. La documentación se la proporciona toda #####, el reclamante manifiesta que nunca eligió ##### sino a #####, que no le derivaron a una agencia de viajes, pero al reclamar le derivan a #####, siempre le dicen que es ##### para contratar.

La parte reclamada comparece a la audiencia y, tras pedir disculpas al reclamante, manifiesta que el cliente no compró los billetes a #####, compró un paquete en el que no aparece el precio del billete y que ##### vende viajes en tren a agencias. Informa que el trayecto en autobús fue debido a una huelga de los servicios ferroviarios portugueses, ofreciéndose únicamente los servicios mínimos, en este caso mediante el traslado de los pasajeros en autocar, desconociendo la normativa de los autocares sobre la seguridad para niños. Aclara que el viaje por carreteras secundarias es porque muchos de los destinos eran dentro de Portugal, que en aplicación de la normativa vigente cabría el abono de la diferencia entre el precio de tren y autocar pero, por las molestias ocasionadas, se le ofreció al reclamante el 100% de los billetes. Respecto al dispositivo, dice que no es un equipaje facturado, debiendo haber cuidado los objetos que pudieran sufrir daños. Aporta el precio del billete en tren en la fecha de los hechos relatados. Que la factura la reclama a ##### y esta le deriva a #####, el importe se lo solicita a #####, que la página web tiene pestañas para acceder a enlaces que le lleva a la empresa que gestiona, que proporciona los servicios.

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 formuladas por la parte reclamante. Se ha analizado la documentación que consta en el expediente y se ha leído la información contenida en la página web de #####, #####, en el enlace "##### viajes tren+hotel operado por viajes Reina, que reza: "al utilizar los servicios de trenmashotel.##### gestionado por #####, celebrará Vd. Un contrato directamente con #####, sin intervención de #####, y quedará vinculado únicamente a sus condiciones generales de contratación (...) Servicio prestado por #####". Por lo tanto, procede que **la empresa reclamada**, aceptando su ofrecimiento, **reembolse al reclamante** el importe total de los billetes de regreso de Lisboa a Madrid, en la cantidad de **125,30 euros**. Asimismo, valorando todas las circunstancias que incurren en este caso, y teniendo en cuenta la depreciación del terminal, procede en **EQUIDAD** que **la reclamada abone al reclamante** el 50% del presupuesto de reparación aportado, por importe de **139,5 euros, impuestos incluidos. Total: 264,8 euros, impuestos incluidos.**

Respecto a la petición de indemnización de ##### formulada por el reclamante, inhibirse en el presente asunto al no ser materia consumista, queda expedita la vía judicial.

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

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.



Comunidad de Madrid

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