



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00616.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"Mi mujer y yo contratamos para el 11 de noviembre, dos billetes con números [REDACTED] y [REDACTED], para el [REDACTED] con salida a las 19.40 horas de [REDACTED] a [REDACTED]. Así como su continuación en [REDACTED] con llegada a [REDACTED]. En un primer momento, el cliente recibió mensaje donde se le comunicó que se pudiese en contacto con [REDACTED] por una huelga que podría afectar a uno de nuestros trayectos. Puesto en contacto el día 10, a las 10,00 horas, con [REDACTED] (conversación grabada por [REDACTED]) durante 10 minutos y 21 segundos, se me aseguró que nuestros dos trenes circularían con total normalidad; y, para mayor tranquilidad, que nos pusiésemos en contacto al día siguiente, el del viaje. Así hicimos el 11 del 11, a las 11,56 horas, donde, para nuestra sorpresa, [REDACTED], (de nuevo en conversación grabada), durante los 17 minutos y 29 segundos, de la comunicación, una empleada los utilizó para hacernos creer que el [REDACTED] con destino a [REDACTED] y su posterior intercity con destino a [REDACTED], no saldrían jamás. (según ella, estaban bloqueados y así seguirían, y de nada le valió la información aportada por este cliente, de que el [REDACTED] que cubría el trayecto entre [REDACTED] y [REDACTED] estaba incluido en servicios mínimos y por tanto no podía estar bloqueado, baste decir que podría haber comprobado su veracidad con solo volver a entrar en la página de ventas y comprobar que para ese tren [REDACTED] se seguían vendiendo billetes, ya que no tenía bloqueo alguno). Claro que, de haberlo hecho ya no le habría resultado posible el intento de venta de nuevos billetes, que tan descaradamente intento realizar. (por supuesto, cuatro veces mas caros, al tratarse de billetes de ultima hora). Y esa fue su única solución, aparte de la simple cancelación de nuestros billetes y a jodernos. Nótese que nuestro billete era mucho más barato al haber sido comprado con bastante antelación, mientras que el billete que nos pretendió endosar era con un valor de unas cuatro veces superior y por supuesto sin aceptar responsabilidad alguna de las que están obligados por ley y por su propio código de conducta. Tengo que suponer que lo haría intencionadamente, pues, por el puesto que ocupa de atención al cliente, debería estar al tanto de que al tratarse de una consecuencia de su huelga, su empresa está obligada a cargar con todas sus consecuencias y no derivar estas al cliente afectado, ni tan siquiera en su carga dineraria.



Comunidad de Madrid

Resaltar que, a su disposición, tienen la grabación de la tentativa de venta, ya que ellos graban estas conversaciones, donde se incluye el intento para que accediésemos a la venta extorsión, si es que queríamos salir de viaje. Ante tal tomadura de pelo, nos vimos obligados a cancelar los billetes y a comprar billetes de autobús, con la consiguiente pérdida en calidad de viaje, incluido el perjuicio para la salud del firmante, diabético y obligado a estabilizar sus niveles de glucosa cada cierto tiempo, ya que se vio imposibilitado de tomar alimentos durante el trayecto del autobús, pues en ellos aun existe la prohibición de tomar alimentos a bordo.

Posteriormente, se presentó la consiguiente hoja de reclamación en [REDACTED], con numero serie [REDACTED], sin contestación hasta la fecha; por ello se presenta esta reclamación a su estimado albedrío. Tan solo añadir que, tras esa información de desinformación, el tren [REDACTED] de las 19.40 horas, salió puntual, a su hora, llegó con normalidad a [REDACTED], donde los pasajeros con destino a [REDACTED], ante la imposibilidad de que el intercity saliese a su hora, se les puso un autobús que les dejó en [REDACTED]; tal y como se podría esperar de una empresa seria y de primera. De ahí que, aún más, se nos haga más difícil digerir las vejaciones e inconvenientes que tuvimos que sufrir por culpa de las malas artes de [REDACTED], y que presumo, no seríamos los únicos, a la vista de que no se tardó en publicitar un buen puñado de cancelaciones, normal si se apoyaron en trabajadores del mismo paño que la señora que nos tocó a nosotros, pues no me gustaría pensar que fuese una política de empresa, ya que creo que este tipo de acciones esta penalizado por ley.

SOLICITUD: que se nos abone los gastos extras que tuvimos, al vernos forzados, por oponernos a esa venta-extorsión, tanto mi señora como yo mismo, obligados a comprar otros dos billetes no previstos, dos billetes de autobús (74 euros) para así poder realizar el viaje que [REDACTED] no quiso facilitarnos al preferir intentar sacarnos cuatro veces más de su valor normal, pues, el tren salió, llevando al resto de clientes a su destino.

Y, en el mismo acto, solicitaría que fuésemos resarcidos por los daños materiales añadidos al billete de autobús, como taxi y gastos de espera no previstos para el viaje; y sobre todo, que se hiciese algún tipo de reprimenda por los daños morales, al vernos obligados a viajar en mucha peores condiciones que incluso pudo haber dañado a la salud del firmante, a lo que sumar el poco o nulo caso realizado a nuestra reclamación.

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 nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** no aporta nuevas 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 al considerar la incidencia reclamada por una deficiente información del servicio de atención al cliente, que no ha sido negada ni desvirtuada por la empresa reclamada que no ha presentado alegaciones, por lo que debe compensar al reclamante que realizara sin necesidad el trayecto en otro medio de transporte diferente al inicialmente contratado con la empresa reclamada que finalmente no fue cancelado, abonándole **74,04 €** correspondientes al importe de los billetes de autobús, no procediendo más abonos al no estar justificados otros perjuicios, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales ni los relativos a la salud.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral,

Madrid, 19 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]