



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00672.8/2023

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:

El 9/10/2022 adquirí 3 billetes para viajar en un [REDACTED] de [REDACTED] a [REDACTED] el 18/11/2022. Los pasajeros de los mismos fueron mis padres (de 65 años) y mi abuela (de 86), aunque los compré yo con mi cuenta de [REDACTED] y mi tarjeta. La duración del trayecto de [REDACTED] a [REDACTED] es de 4h 40 min. El 18/11/2022, 1,5h antes de la hora de llegada del tren a la estación de [REDACTED], recibí tres correos (adjunto uno de ellos) en los que únicamente se me informaba de que, debido a una incidencia, los pasajeros de esos billetes deberían hacer transbordo en [REDACTED].

En ningún momento me informaron de cuál era la incidencia, ni de a qué hora estaba previsto que llegase el tren. Tampoco me informaron de que el tren donde viajaban los pasajeros del [REDACTED] no era un [REDACTED], sino un [REDACTED]. Esto lo sé porque mis padres le preguntaron al revisor durante el trayecto, quien les informó de que era un [REDACTED]. Al ser un tren diferente, mis padres y mi abuela no pudieron sentarse en los asientos que les correspondían, ya que el número de vagones y los asientos del tren en el que tuvieron que viajar no se correspondían con el [REDACTED] en el que deberían haber viajado. Tuvieron que "buscarse la vida" y sentarse donde había un hueco, y no pudieron ir juntos.

El 18/11/2022 a las 18:32 puse una reclamación en la página web de [REDACTED] (adjunto el acuse de recibo) describiendo lo anterior y solicitando información sobre la incidencia del tren, a qué hora llegaría el tren a [REDACTED], en qué tren estaban viajando los pasajeros del [REDACTED] desde [REDACTED] hasta [REDACTED], y en qué tren viajarían desde [REDACTED] hasta [REDACTED], así como la política de reembolso que procedía en este caso específico. A esta fecha, casi dos meses después, sigo sin haber recibido contestación.

El 18/11/2022 a las 20:21 recibí un segundo correo (adjunto) indicando que el tren circulaba con una demora aproximada de 40 minutos. Una demora de 40 minutos suponía que el tren llegaría a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

las 20:23, es decir, 2 minutos más tarde de la hora a la que recibí este segundo correo. Parece cuanto menos sorprendente que [REDACTED] envíe este tipo de información extemporánea (además de errónea, ya que el tren llegó a la estación a las 20:30), máxime teniendo en cuenta que yo llamé al teléfono de atención al cliente de [REDACTED] en cuanto recibí el primer correo y, tras más de 15 minutos de espera, una persona me informó de que según la información a la que tenía acceso en esos momento, el tren [REDACTED] llegaría a la estación de [REDACTED] a las 20:24.

Es decir, [REDACTED] ya sabía casi una hora y media antes de que el tren llegase a la estación de destino cuál sería la hora prevista de llegada, pero decidió no informar a los pasajeros. De conformidad con las Condiciones Generales de [REDACTED] disponibles en su página web, los pasajeros tenemos derecho al "Al acceso, con la suficiente antelación, a los horarios de los servicios y a los precios correspondientes, así como al resto de información disponible sobre el servicio ferroviario. En especial a ser informados en caso de retraso de la salida o de la llegada, de la situación y de la hora estimada de salida y llegada, en cuanto esta información esté disponible." Con la conducta descrita, [REDACTED] vulneró los derechos de los pasajeros a ser informados de la hora prevista de llegada, dado que disponían de esta información con anterioridad a las 20:21 cuando recibí el segundo correo electrónico.

De conformidad también con las Condiciones Generales de Renfe disponibles en su página web, los pasajeros tenemos derecho a "ser resarcidos de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento de las obligaciones que correspondan a [REDACTED]". En el enlace "Solicita indemnización" de [REDACTED], he visto que [REDACTED] está dispuesto a reembolsar a los pasajeros de dicho tren el 50% del precio de los billetes, por incumplimiento de su compromiso de puntualidad. No obstante, yo no acepto dicho 50%, sino que reclamo el 100% más una indemnización, dado que [REDACTED] no incumplió su compromiso de puntualidad únicamente. [REDACTED] ocasionó graves trastornos a 3 pasajeros mayores (insisto en que uno de ellos tiene 86 años). En primer lugar, los tres pasajeros no viajaron en el tren que correspondía (un [REDACTED]), sino que les ubicaron al menos en el trayecto de [REDACTED] a [REDACTED] en un [REDACTED] (que es de peor calidad) cuyos asientos además no correspondían con los asientos que figuraban en sus billetes y nadie les ayudó a reubicarse. Además del trastorno que supone tener que cambiar de tren en [REDACTED], y sin ser informados en ningún momento de cuándo estaba prevista la llegada.

Además de la reclamación que interpose en la página web de [REDACTED] el 18/11/2022, puse otra el 21/11/2022 (adjunto también el acuse de recibo) y todavía no he recibido contestación alguna. Además, he llamado más de 20 veces para tratar que el departamento de Atención al Cliente me informe de cuál es el estado de esta reclamación y todas las veces me indican que "debo seguir esperando".

Solicito que [REDACTED] reembolse en mi tarjeta (i.e. la misma que utilicé para efectuar la compra de los billetes) el 100% del coste de los tres billetes referidos, además de una indemnización de 600€ adicionales por las molestias ocasionadas a mis padres y mi abuela durante el trayecto.

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:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no acredita que de acuerdo con las condiciones contractuales, le corresponda una indemnización del 100 % y no del 50% del importe del billete, como consecuencia de la incidencia por el retraso en la llegada al destino, por la hora en la que se facilitó la información y por la sustitución del [REDACTED] por un [REDACTED]. No procede la indemnización solicitada por importe de 600€ por las molestias ocasionadas durante el trayecto a los viajeros (sus padres y su abuela) al no estar suficientemente acreditadas y considerar que del examen de la documentación aportada al expediente no son de suficiente entidad para ser indemnizadas, y no constando en cualquier caso autorización de las personas que manifiesta que sufrieron los daños para reclamar una indemnización en su nombre.

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.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]