



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09466.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 que puede resumirse en: que el 21/05/22 viajábamos desde [REDACTED] a [REDACTED] en un [REDACTED], mi marido, mi hija de 2 años y yo (Nº billetes [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]). El tren salía a las 21:10 h. A las 18 h. nos enteramos por redes sociales que ha habido una incidencia en las vías y que no están saliendo trenes con destino a [REDACTED]. Llamamos inmediatamente a Att. al Cliente de [REDACTED] (nadie nos informa oficialmente de la incidencia incumpliendo el art. 18 Reglamento (CE) 1371/2007) y nos confirman que no están saliendo trenes pero que no pueden decirnos nada seguro porque ellos no tienen información. A las 19 h. volvemos a llamar y nos vuelven a decir que no tienen información y que la incidencia persiste, nos emplazan a que volvamos a llamar en una hora. Y así procedemos, a las 20 h. volvemos a llamar y la persona que nos atiende nos comunica que el tren ha sido cancelado, no hay medio de transporte alternativo, que cancelemos y reservemos [REDACTED] para el día siguiente, teniendo que hacer noche. Que ese fin de semana había [REDACTED] en [REDACTED] y todos los hoteles cercanos a la estación de tren no tenían habitaciones. Estuvimos cerca de una hora llamando a todos los hoteles de [REDACTED], pisos de alquiler, etc. Todo completo. Finalmente pudimos reservar una habitación familiar en el Hotel [REDACTED] de [REDACTED] por 1.200,56 € la noche. Además, la persona que nos atendió nos dijo que no se podían sustituir unos billetes por otros (esto es falso), nos canceló los que teníamos y nos sacó unos nuevos para el día siguiente por un importe de 266,10 €, que no nos han reembolsado. El coche que dejamos en [REDACTED] en el parking de la estación nos supuso un coste de 108,85 € (por el día que tuvimos que dejarlo de más). Solicita que nos reembolsen el dinero que nos han hecho desembolsar por una avería que es ajena a nosotros. Además, que nos indemnicen por el tiempo que llevan sin contestar a la reclamación (más de 3 meses) incumpliendo Reglamento nº 1371 del Parlamento Europeo.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, lamentamos los inconvenientes sucedidos a la Sra. [REDACTED] y su familia, que impidieron la realización de su viaje en las condiciones previstas, motivadas, en esta ocasión, por la suspensión del tráfico ferroviario en el trayecto [REDACTED]-[REDACTED], debido a una avería de electrificación ajena a [REDACTED]. Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que una vez revisados los informes del tren [REDACTED] de fecha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

21/05/2025, refieren que debido a una avería de electrificación que afectó a un tren de la operadora ferroviaria [REDACTED], fue necesario suspender el tráfico ferroviario hasta su posible reanudación. Igualmente, [REDACTED] como entidad pública responsable de las infraestructuras ferroviarias, adoptó las medidas de reparación y seguridad previstas en estos casos. En un principio se iniciaron gestiones para establecer un Plan Alternativo de Transportes, con transbordos por carretera, siendo imposible por la falta de disponibilidad de vehículos. Cuando de forma puntual suceden estas circunstancias totalmente imprevistas, intentamos que incidan en la menor medida posible en nuestros clientes. Lamentamos las incomodidades ocasionadas y esperamos comprendan las dificultades que se plantean este tipo de situaciones excepcionales. En cuanto a la información que se ofrecía a los viajeros afectados, mencionar que esta es eventual y variable en función de las circunstancias producidas y los efectos causados, máxime en estos casos, en que la duración de la interrupción depende de muchas condiciones, como pueden ser, la priorización de la evacuación de los viajeros del tren afectado, que se encontraba detenido en plena vía con personas fuera del mismo, examinar la afectación a la infraestructura ferroviaria, restablecimiento de la tensión en la vía no afectada, etc. En el caso del tren [REDACTED] nº [REDACTED] de fecha 21/05/2025, finalmente efectuó el servicio ferroviario entre [REDACTED] y [REDACTED], aunque con una demora de 135 minutos con respecto a su hora prevista. EXTRACTO INFORMES COPÉRNICO [REDACTED] -Malla horaria [REDACTED] nº [REDACTED] (Circulación nº [REDACTED]). Esperamos comprendan que estos casos, estamos a disposición de lo que dispongan los Servicios sanitarios, de los Bomberos y las FFSS que acudieron a prestar su ayuda al trayecto afectado, para cuando estos estimaran oportuno facultar el restablecimiento del tráfico ferroviario, en primera instancia, al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias [REDACTED], y estos a su vez, en segunda instancia, a los operadores ferroviarios. En este caso, conforme a lo dispuesto en estos casos para los clientes que desisten de realizar el viaje, vamos a efectuar el reintegro del 100% de los nuevos billetes adquiridos para efectuar el viaje de regreso [REDACTED] [REDACTED] (localizador [REDACTED]), mediante los ingresos correspondientes al valor de cada uno de los 3 billetes y a la misma tarjeta bancaria con la que fueron abonados ([REDACTED]). En cuanto a los gastos de alojamiento solicitados por la reclamante, en línea con las cantidades recogidas en el Real Decreto 462/2002, sobre indemnizaciones por razón del servicio, proponemos la devolución de 197,91 euros, importe correspondiente a las cantidades previstas por día de alojamiento para 3 personas (65,97 euros por día). De igual modo, proponemos la devolución correspondiente al exceso de tiempo de parking, con respecto a la hora prevista de llegada de tren [REDACTED] nº [REDACTED].

La parte reclamante manifiesta que solicita se nos reembolse de una vez la cuantía que desembolsamos por una mala gestión y una nefasta y errónea información por parte de los trabajadores de [REDACTED]. El importe total de los gastos y los intereses de demora ascienden a un total de 1.626,43 € (Mil seiscientos veintiséis euros con cuarenta y tres céntimos de euro). Por último, quiero aclarar que el tren sí partió finalmente a [REDACTED], aunque con horas de demora. Sin embargo, la información que nos dieron vía telefónica a las 20:00 horas aproximadamente era que se había cancelado el tren. Es decir, una hora antes de que saliera nos comunicaron que se cancelaba. Y que nos recomendaban comprar los billetes para el día siguiente, pues viajábamos con un bebé. Desde las 18:00 horas y previendo que podía cancelarse el trayecto, estuvimos llamando a hoteles de [REDACTED], sin éxito. Las gerencias de los hoteles nos trasladaban su inquietud por el aluvión de llamadas de personas que se encontraban en nuestra misma situación. Por último, solicito a la reclamada, ponga a disposición de esta Junta Arbitral, las llamadas telefónicas efectuadas desde el teléfono [REDACTED] y aporte las grabaciones que confirmarían la mala praxis llevada a cabo por el personal de [REDACTED].

La parte reclamante añade que se reitera en su escrito inicial de reclamación. La empresa reclamada además, confirma que hubo intención de trasladar a los pasajeros a su destino en otro medio de transporte. Ellos mismos se delatan en cuanto a que no hubo intención en ningún momento de reactivar el servicio. Por otro lado, lo que [REDACTED] pretende es costear el gasto de unos billetes que nunca debieron abonarse por mi parte. Es más, sus empleados nos confirmaron que no tenían que habernos cobrado unos nuevos billetes, si no hacer un cambio de los billetes



Comunidad de Madrid

cancelados por los del día siguiente. Aclarar que llevan más de seis meses sin devolverme un importe que no deberían haberme cobrado, o en cualquier caso, haberlo devuelto de inmediato. En relación con los gastos de alojamiento, me gustaría que el Sr. [REDACTED] justifique en base a qué han hecho el cálculo de estancia por noche. Obviamente no han tenido en cuenta que en [REDACTED] ese fin de semana había un campeonato de [REDACTED] y que nos fue casi imposible encontrar un hotel con una habitación libre. Les solicito encarecidamente a que prueben que había un solo hotel en [REDACTED] ese día con una habitación libre por el precio que me quieren abonar 197,91 euros. Tampoco aclaran la cantidad que nos van a abonar por exceso de tiempo del parking, dejándolo abierto, sin hacer una propuesta concreta. Por último, vuelvo a recalcar que la persona de Atención al Cliente de [REDACTED] nos comunicó a las 20:00 horas de la tarde que el viaje se había cancelado, en ningún caso, nos dejaron abierta la posibilidad de que fuera a retomarse el servicio. Les insto a que presenten ante esta Junta Arbitral, grabación de la llamada telefónica. En conclusión, no estoy de acuerdo con la "propuesta", si así puede llamarse, de la reclamada y solicito continúe el procedimiento de arbitraje para que esta Junta emita un veredicto. A nosotros no nos dieron la posibilidad de sustituir los billetes. Directamente, la persona que nos atendió nos dijo que el sistema no le permitía hacer el cambio, y que tenía que cancelar los primeros y cobrarnos los segundos. Asegurando que [REDACTED] nos devolvería el importe más tarde (9 meses después no tenemos el dinero y [REDACTED] nunca llegó a responder a la reclamación que tuvimos que interponer físicamente en sus oficinas). Ese fin de semana había [REDACTED] en [REDACTED] y todos los hoteles cercanos a la estación de tren no tenían habitaciones. Estuvimos cerca de una hora llamando a todos los hoteles de [REDACTED], pisos de alquiler, etc. Todo completo. Finalmente pudimos reservar una habitación familiar en el Hotel [REDACTED] de [REDACTED]. Solicitamos nos reembolsen los 6 billetes que abonamos, la estancia de una noche en el hotel, el ticket del aparcamiento en [REDACTED], más los intereses de demora.

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 comparece 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, dado que la reclamada se aviene a la mayoría de los importes solicitados por la reclamante y que esta renunció al billete por la demora del tren, servicio ferroviario entre [REDACTED] y [REDACTED] que finalmente se efectuó, aunque con una demora de 135 minutos con respecto a su hora prevista, estimándose desproporcionado las cantidades solicitadas del establecimiento hotelero utilizado por la parte reclamante, se acuerda que **la empresa reclamada efectúe el reintegro resultante del 100% de los nuevos billetes adquiridos** para efectuar el viaje de regreso [REDACTED]-[REDACTED] (localizador [REDACTED]), mediante los ingresos correspondientes al valor de cada uno de los 3 billetes, **la devolución de los gastos de alojamiento, 197,91 euros**, de conformidad con las cantidades recogidas en el Real Decreto 462/2002, sobre indemnizaciones por razón del servicio, importe correspondiente a las cantidades previstas por día para 3 personas (65,97 euros por día), **más la devolución** propuesta correspondiente al **exceso de tiempo de parking**, con respecto a la hora prevista de llegada de tren [REDACTED] nº [REDACTED].

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



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 23 de marzo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL