



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09568.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de abril de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: pero debido a la situación, me fue imposible hacer ninguna gestión. Desde atención telefónica [REDACTED] me indicaron que en atención al cliente podrían reubicarme en el siguiente tren. Al llegar a la estación ([REDACTED]), se niegan y la única opción que me dan es que presente reclamación. Me veo obligada a comprar billete para el siguiente [REDACTED]. Presento dos reclamaciones el mismo día, una por teléfono, y otra por escrito Internet. Tengo acuse de recibo de ambas (adjunto). Un mes después de su presentación, me llega un correo electrónico automático indicando el que plazo para la respuesta se puede alargar hasta los tres meses. Pasados los tres meses, sigo sin recibir respuesta alguna y desde la propia atención telefónica de [REDACTED] me indican que acuda Consumo. Solicita que debido a los daños y perjuicios ocasionados debido exclusivamente a [REDACTED], solicito que me devuelvan el importe íntegro del billete del tren perdido (64 €, localizador [REDACTED]) o, alternativamente, que me devuelvan el importe íntegro del billete que me vi obligada a comprar (69,20 €, localizador [REDACTED]).

La parte reclamante añade que solicitó arbitraje en agosto de 2022 por un viaje en tren con [REDACTED] en mayo de 2022 que perdí a causa de una avería en [REDACTED], y debido a que [REDACTED] no respondió a ninguna a las dos reclamaciones que presenté solicitando que me devuelvan el importe del billete inicial 64 euros o el importe del segundo billete que tuve que comprar 69,20 euros. Incluso desde la propia [REDACTED] se me invitó a acudir a consumo. El expediente fue admitido a trámite en Arbitraje en septiembre de 2022. A finales octubre de 2022, [REDACTED] respondió a mis reclamaciones indicando que me devolverían el importe del nuevo billete que tuve que comprar, y efectivamente, poco tiempo después se realizó la devolución. De hecho, dado que esto sucedió después de acudir a Arbitraje, pensé que la respuesta de [REDACTED] fue porque les tuvo que llegar algún tipo de comunicación de Arbitraje. Dado lo anterior, renuncio a cualquier pretensión y solicito que se cancele el procedimiento arbitral, o en su defecto, se resuelva haciendo constar que el conflicto finalizó con anterioridad a la audiencia porque [REDACTED] respondió finalmente a mi reclamación y me devolvió el importe reclamado.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que adjuntan copia de la respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió al Sr. [REDACTED], en contestación a reclamación efectuada sobre este asunto, en la que, entre otras cuestiones, se le informaba que se iba a ingresar el importe correspondiente al valor del nuevo billete adquirido, en la misma forma de pago con el que éste fue adquirido. Dicha devolución se realizó el día 24/10/2022 mediante un ingreso de 69,20€ a la tarjeta bancaria utilizada en esa compra ([REDACTED]): Ampliando la información facilitada en las citadas respuestas, les informamos que los criterios que regulan los enlaces, además de los viajeros con Billete Integrado, tienen derecho a la garantía del enlace, el viajero que disponga de billetes desde el origen hasta el destino final de cada uno de los trayectos, siempre que entre la hora teórica de llegada del primer tren y la salida la del segundo, exista un intervalo horario de 60 minutos (si el cambio de tren se realiza en la misma estación), o de 90 minutos (si el cambio de tren se realiza entre dos estaciones del mismo municipio). Para tener derecho a la garantía del enlace, el viajero deberá ir provisto de billetes desde el origen hasta el destino final de cada uno de los viajes. Los billetes adquiridos de forma independiente para cada uno de los trayectos del viaje, se considerarán contratos de transporte diferentes y no está garantizado el enlace si no se cumple el requisito anterior. Esa garantía de enlace no alcanza a los servicios de [REDACTED], de Cercanías y Ancho Métrico entre sí, ni de estos con el resto de los servicios ferroviarios. Mencionar que los viajeros que vayan a efectuar enlaces o conexiones con otros medios de transportes, bien sea de forma particular o con medios de transporte públicos, han de tener en cuenta una serie de situaciones o condicionantes, para calcular la estimación de tiempo necesaria para realizar el viaje de continuación sin alteraciones, como son la duración del viaje, la posible circunstancia de un retraso por cualquier avería, alta ocupación de viajeros, tráfico intenso, etc. En virtud de lo anteriormente expuesto, solicitamos que tenga por presentado este escrito, y previos los trámites oportunos, se curse el archivo del presente procedimiento arbitral, en base a que ha sido satisfecha la petición de la Sra. [REDACTED].

El Órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes** al haber sido satisfecha la petición de la reclamante, por cuanto la empresa reclamada manifiesta haber realizado el día 24/10/2022 la devolución del importe correspondiente al valor del nuevo billete adquirido mediante un ingreso de 69,20€ a la tarjeta bancaria utilizada en esa compra y, la parte reclamante, en escrito de fecha 08/04/2023, manifiesta que “renuncio a cualquier pretensión y solicito que se cancele el procedimiento arbitral, o en su defecto, se resuelva haciendo constar que el conflicto finalizó con anterioridad a la audiencia porque [REDACTED] respondió finalmente a mi reclamación y me devolvió el importe reclamado”.



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.