



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11423.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, se ha compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone:

“Adquirí en la página web [REDACTED] un billete combinado de tren más autobús, con salida de origen en tren [REDACTED] en la Estación de [REDACTED] a las 18.30 horas del 15 de julio de 2022, llegada a la Estación de [REDACTED] a las 20.58 horas, salida en autobús [REDACTED] desde la Estación de Autobuses de [REDACTED] a las 21.20 horas del mismo día y llegada a la Estación de Autobuses de [REDACTED] a las 22.20 horas. El tren salió de [REDACTED] con un retraso de más de 40 minutos y llegó a [REDACTED] también con un retraso de 40 minutos. Como consecuencia de ello, perdí el autobús de las 21.20 de enlace a [REDACTED], siendo reubicada en el de las 23.00, llegando a [REDACTED] a una hora tan tardía (pasada la medianoche) que no tuve posibilidad de usar transporte público para llegar a mi domicilio de destino. El personal de [REDACTED] a quien consulté me aseguró que el retraso era indemnizable, ya que, aunque en la recta final del trayecto en tren existían noticias de un incendio a algunos kilómetros de distancia, dicho incendio no afectaba al normal discurrir de los trenes y, en todo caso, el retraso acumulado se debía a problemas organizativos de [REDACTED] en la estación de origen. Al acceder repetidamente al formulario web de indemnización dentro del plazo de tres meses establecido a tal efecto, aparece la información de que el viaje no es indemnizable, cuando, según el compromiso de puntualidad asumido por la entidad prestadora del servicio, tanto si se considera individualmente el trayecto en tren como si se considera de manera conjunta el trayecto combinado de tren más autobús, el retraso acumulado supera ostensiblemente el tiempo establecido para la penalización del 100% del importe del billete. El 20 de julio presenté una queja solicitando una solución a la entidad prestadora del servicio, sin haber recibido hasta la fecha una respuesta satisfactoria. Solicito la devolución íntegra del importe del billete combinado adquirido”

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** no aporta escrito de alegaciones.

La **parte reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha desvirtuado la incidencia reclamada, por lo que debe indemnizar a la parte reclamante por el retraso superior a 40 minutos en la llegada del [REDACTED] a la estación de destino. **La empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 68,20 €, correspondiente al importe del billete con número [REDACTED].**

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.

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.

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