



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11727.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, 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:

"El 10 de Junio del 2022 realicé un viaje a [REDACTED] ([REDACTED]) en unas condiciones nefastas, ya que el aire acondicionado en la cafetería donde me encontraba comiendo no funcionaba. El 17 de Junio del 2022 abrí una reclamación a [REDACTED] debido a las condiciones dichas con anterioridad. Pasados los tres meses de compromiso dado por [REDACTED] para dar una resolución de la reclamación volví a llamar (21 de Septiembre del 2022) y me indicaron que esperas.e He vuelto a realizar dos llamadas más a reclamaciones [REDACTED] y la respuesta ha sido la misma (7 de Octubre del 2022 y hoy, día 13 de Octubre del 2022). Por lo que tengo entendido, ya que abrí la incidencia el 17 de Junio del 2022 y nos encontramos a día de hoy a 13 de Octubre del 2022, ya han pasado más de los tres meses para la resolución y de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1371 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, debe recibir respuesta a la misma en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de presentación. Solicito reembolso íntegro de billete (69,20)más compensación."

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** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, y adjunta documentación, entre la que se encuentra la respuesta facilitada por la empresa reclamada indicando que *"en este sentido, tras consultar los informes de los que disponemos, nos informan que la falta de climatización se produjo en los coches 3 y 8, así como en el vagón cafetería, destacamos que usted viajaba en el coche 10 y para este coche no hemos encontrado reflejada esta incidencia, por lo que este Centro de Atención Posventa siente comunicarle que, en esta ocasión, no puede establecer indemnización compensatoria alguna."*

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que, en el escrito de la empresa dando respuesta a la reclamación presentada por la parte reclamante, reconoce que hubo una incidencia en el funcionamiento del aire acondicionado en determinados vagones que no se corresponden con el vagón en el que viajó la reclamante, así como en el vagón-cafetería en el que la parte reclamante manifiesta que comió con un calor insoportable y que fue la causa de su reclamación, y teniendo en cuenta la demora de la empresa reclamada en enviar a la reclamante la respuesta a su reclamación, **la empresa reclamada debe indemnizarle abonándole 34,60 €**, correspondiente a la mitad del importe del billete reclamado.

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 por extralimitación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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