



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11842.2/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 13 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[Redacted], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se reclama que durante el trayecto de 8 horas entre [Redacted] y [Redacted], el conductor no fue relevado ni efectuó parada alguna durante todo el viaje.

Solicita, "por una parte, una compensación por los daños, tanto físicos como psicológicos, sufridos durante el trayecto (y para los pasajeros de edad avanzada una compensación por los daños físicos y riesgos para la salud a los que les sometió [Redacted]) y por otra, una sanción para con la compañía [Redacted] acorde a la gravedad de las infracciones que, por lo visto, llevan cometiendo durante meses y años (atendiendo a las quejas públicas de diversos clientes como se puede apreciar en la documentación adjunta)."

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** aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que "con fecha 17 de julio de 2022 realicé, junto a un acompañante, un viaje con la citada compañía en autobús desde la Estación de autobuses de [Redacted] hasta [Redacted]".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████. Durante todo el trayecto, que tuvo una duración mínima de ocho horas, el conductor en ningún momento hizo ni una sola parada (ni siquiera de 5 minutos) para que los viajeros pudiéramos bajar del autobús y estirar las piernas, tomar el aire, etc., como estipula la normativa CE 561/2006 (ver párrafo siguiente). Así mismo, tampoco se realizó el relevo obligatorio entre conductores al que también obliga la normativa (ver párrafo siguiente): el conductor que salió de ██████████ fue el mismo que nos dejó en ██████████ y el único que realizó este viaje de, mínimo, ocho horas de duración.

Les recuerdo lo que dice la normativa CE 561/2006 al respecto y, además, más abajo en el escrito hago constar imágenes de los artículos extraídos de la normativa. También les adjunto el **MANUAL DE INSPECCIÓN DE TIEMPOS DE CONDUCCIÓN Y DESCANSO Y DE TACÓGRAFO EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA** en su totalidad extraído del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (...).

Es debido a estas infracciones de la normativa y por los daños tanto físicos como psicológicos ocasionados por ██████████ por lo que inicié la reclamación. Así mismo, y adjuntando más adelante en el escrito pruebas al respecto, quisiera enfatizar que esta conducta infractora por parte de ██████████ no ha sido ocasional, sino que es reiterativa, como sugieren la infinidad de reseñas (fácilmente localizables en internet) y mismo la respuesta dada por ██████████ en sus comunicaciones vía email, en las cuales no reniegan de esta práctica. Es por esto, por lo que se entiende que esta infracción es algo habitual por parte de la compañía. Por ende, la sanción contra la misma ha de ser acorde a la gravedad de la infracción, entendiendo en esta un agravante de reincidencia.

Actualmente, tras haber intentado realizar un acuerdo de mediación vía el Comité de Mediación de digital y Confianza Online, NO se ha alcanzado una solución ni acuerdo con ██████████.

El objeto de mi pretensión, como formulé en la reclamación inicial es:

a) En cuanto a compensación económica solicito un reembolso íntegro de los billetes del viaje realizado, a ser **137.5 €** en su totalidad, así como una compensación económica acorde a los perjuicios físicos y psicológicos sufridos durante y después del viaje, los cuales no tengo inconveniente en acreditar con los documentos médicos que sean necesarios.

b) Así mismo, también exijo una compensación para todos los viajeros del trayecto de edad avanzada, debido a los daños físicos y riesgos para la salud a los que fueron sometidos por ██████████.

c) Por último, y con especial énfasis, solicito una sanción para con el ██████████ acorde a la gravedad de las infracciones recurrentes, de las cuales no reniegan, sino que evidencian en su escrito (cito- "En ocasiones y si las circunstancias nos lo permiten, realizamos el trayecto casi de forma directa, pues suponer acortar los tiempos de viaje.")

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "██████████, es un grupo de empresas cuya actividad principal es el transporte de viajeros por carretera.

Tal objeto social determina su sometimiento a una legislación específica (a saber Ley 16/87 de Ordenación de los Transportes Terrestres, RD 1211/1990 Reglamento de Desarrollo de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, Ley 5/87 de delegación de facultades del Estado en las comunidades Autónomas en materia de transporte terrestre y por cable y demás legislación concordante,) que en materia de arbitraje recoge la asunción de las Juntas de Transporte de la competencia para el conocimiento de controversias surgidas con ocasión de la celebración de contratos de transporte.



Comunidad de Madrid

Hacemos constar la comunicación presentada por D. [REDACTED]. Así mismo, presentamos nuestras alegaciones:

1. Informar que, el Sr. Reclamante puede consultar con los puntos de parada y el tiempo de cada una de ellas de su servicio durante el proceso de compra de sus billetes, pulsando en la opción Itinerario donde aparece reflejada los puntos de parada de su trayecto y la duración de los mismos, en este caso son paradas de pasajeros.

2. Así mismo, nos gustaría manifestar que esta compañía cumple con la normativa vigente que regula los tiempos de descanso de los conductores, haciendo relevos de los mismos como en el caso que nos ocupa. Si bien, en ocasiones y si las circunstancias nos lo permiten, realizamos el trayecto casi de forma directa, pues supone acortar los tiempo de viaje, petición que en numerosas ocasiones nos demandan nuestros usuarios y parece ajustarse más a las expectativas del viajero."

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante sobre el reembolso del importe del billete al considerar que en el mismo no consta que se fuese a realizar una parada de descanso para los viajeros, por lo que no se ha producido un incumplimiento de las condiciones contractuales.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compensación económica acorde a los perjuicios físicos y psicológicos sufridos durante y después del viaje que según la parte reclamante podría acreditar con documentos médicos, por no ser no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo con el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de una compensación para todos los viajeros del trayecto de edad avanzada, debido a los daños físicos y riesgos para la salud, por no ser no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo con el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y porque no consta solicitud de arbitraje ni otorgamiento de representación de terceros viajeros de edad avanzada, que no son parte del presente expediente.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la solicitud de sanción a la empresa reclamada por no haberse producido un relevo de conductor, al no tener atribuidas competencias de inspección ni de sanción los órganos arbitrales de consumo, por presuntas infracciones a la normativa vigente.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

