



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12683.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 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 lo siguiente:

"El pasado 11 de enero de 2022, realicé una compra de dos billetes de tren (nº: [REDACTED] y nº [REDACTED]) para el día 16 de enero del 2022 con salida de [REDACTED] (07:14) y llegada a [REDACTED] (11:45). Saliendo el tren de Media Distancia que hacía el recorrido [REDACTED] - [REDACTED] en hora, éste se detuvo en la estación de [REDACTED] por una avería grave en el pantógrafo que le impidió continuar el servicio, quedando los pasajeros retenidos en la mencionada estación durante un periodo aproximado de dos horas mientras [REDACTED] buscaba una solución para continuar el trayecto a [REDACTED] (aporto imagen tomada desde el exterior del tren donde se ve la avería, y el informe de [REDACTED] que confirma la avería). Una vez los pasajeros fuimos recogidos de la estación donde el tren quedó averiado, llegamos a [REDACTED], donde tras presentar la reclamación pertinente por haber perdido el tren de enlace que habíamos adquirido en nuestros billetes, se nos proporcionó un nuevo billete de [REDACTED] con salida de [REDACTED] a las 12:00 y llegada a [REDACTED] a las 15:12. Como resultado de la avería, llegamos a nuestro destino tres horas y quince más tarde de lo que marcaba el billete adquirido, por lo que de acuerdo a la política de indemnizaciones de [REDACTED] por retraso, nos corresponde la devolución del importe total del billete. Con el fin de reclamar la devolución del importe de los billetes, presenté una reclamación telefónica en [REDACTED] donde expuse el caso que nos atañe, la cual fue registrada en su sistema con el código [REDACTED]. [REDACTED] (aporto informe). Sin embargo, no obtuve resolución respecto a ella ni se me indicó el procedimiento que debería seguir para obtener el reembolso de los billetes. Ante la falta de respuesta, acudí el 10 de febrero de 2022 a las oficinas de atención al cliente de [REDACTED] localizados en la estación de [REDACTED] ([REDACTED]), donde ante la falta de soluciones por parte del personal de la oficina, presenté una segunda reclamación escrita donde demandé nuevamente la devolución del importe de los billetes. Tal reclamación sigue sin respuesta a día de hoy.

Solicito la devolución íntegra del importe de los billetes de tren adquiridos (precio del billete + gastos de gestión), de acuerdo a la política de indemnizaciones por retrasos establecida por [REDACTED]. El importe de cada billete asciende a 60,50€, por lo que solicito la devolución de 121€."

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamada** aporta escrito que fue trasladado a la parte reclamante, alegando que *“informamos que los billetes [REDACTED], se tratan de billetes integrados (billete combinado que incluye uno o varios enlaces) con enlace garantizado, billete único y precios más competitivos, que los disponibles para esos mismos 2 trayectos y trenes correspondientes, emitidos en billetes separados y diferentes. [REDACTED] conforme a lo dispuesto para clientes con billetes integrados, garantiza el enlace programado a todos los clientes con ese tipo de billetes, ante una posible pérdida del viaje de continuación por motivos imputables a la compañía. En esos casos, el cliente tiene derecho a obtener un billete para el siguiente tren sin coste alguno, como sucedió en este caso, además de la indemnización por retraso a la llegada al destino, si procediera. En el caso de los billetes integrados utilizados por el Sr. [REDACTED], el compromiso voluntario de puntualidad previsto por los retrasos en la hora de llegada al destino final del viajero, son las siguientes: Retraso superior a 30 minutos: devolución del 50% Retraso superior a 60 minutos: devolución del 100%. Por tanto, teniendo en cuenta que el retraso en la llegada al destino final del viajero ([REDACTED]) superó los 60 minutos, corresponde la devolución del 100% de los 2 billetes [REDACTED]. Desconocemos la circunstancia última por la que el Sr. [REDACTED] no recibió la mencionada indemnización en la forma de pago metálico con la que fue adquirido, y por nuestra parte dada la imposibilidad de efectuarle esa devolución en las taquillas de una estación, por tratarse de operaciones de un billete con fecha de viaje de más de un año, proponemos realizar tal devolución mediante cheque bancario. Para ello, precisamos que el Sr. [REDACTED] nos confirme su dirección postal completa y actualizada, para el envío de un cheque nominativo a su domicilio por un importe de 121,00€. En virtud de lo anteriormente expuesto, solicitamos que se tenga por presentado este escrito y previos los trámites oportunos, se dicte un Laudo conciliatorio, en base a que ha sido satisfecho el importe que nos reclama el Sr. [REDACTED] en su reclamación (121,00€).”*

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que *“al reconocer la empresa denunciada en su escrito de alegaciones, mi derecho a recibir la devolución íntegra del importe de los dos billetes reclamados por el incumplimiento del compromiso de puntualidad anunciado en su página web, doy por satisfecha mi reclamación. Solicito por ello, que se haga llegar a [REDACTED], la siguiente dirección postal a la que dirigir el cheque nominativo por valor del importe reclamado: [REDACTED]. En base a lo anteriormente expuesto, le expreso mi conformidad con que se atienda la solicitud de [REDACTED], y se dicte un laudo conciliatorio, pues existe compromiso escrito por su parte de satisfacer el importe reclamado.”*

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 elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes para solucionar el conflicto, de manera que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 121 € correspondiente al importe de los dos billetes reclamados, en concepto de indemnización por el retraso a la llegada al destino.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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.

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.