



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12696.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 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:

"Durante la tarde del día 25 de septiembre de 2022 tomé el tren de Media Distancia [REDACTED]-[REDACTED], con salida de [REDACTED] a las 15:42 y que tenía prevista su llegada a [REDACTED] a las 20:41. Sin embargo y por motivos que desconozco (ya que absolutamente nadie se dignó a informarnos de lo que pasaba) estuvimos cerca de 3 horas detenidos en las inmediaciones de la estación de [REDACTED] y más tarde en la estación de [REDACTED]. El trato recibido por parte del personal del tren fue lamentable, muy poco profesional; la información brilló totalmente por su ausencia y únicamente tras ponernos en movimiento y dar cuenta de que el retraso del tren iba a ser superior a 3 horas, me dirigí a una de las agentes del tren para preguntar qué pasaría en caso de perder el enlace con el tren que me lleva a mi domicilio en [REDACTED], a lo cual únicamente me expuso que me dirigiera a la estación de [REDACTED] y allí me informarían. Para empeorar las cosas, el tren no tenía ninguna máquina de venta de comida ni bebida operativa; únicamente nos ofrecieron una botella de agua pasado [REDACTED], que encima estaba caliente. El tren finalmente llegó a la estación de [REDACTED] a las 23:45, con lo cual el último tren de Cercanías que me permitía llegar a mi domicilio estaba más que perdido, ya que pasa por la estación de [REDACTED] a las 23:50. Sin embargo, como en [REDACTED] no hay personal de [REDACTED], me dirijo a la estación de [REDACTED] en la cual, me informan en el despacho de Atención al Viajero que no tengo ningún derecho al estar utilizando un billete con el abono recurrente gratuito; y que al ser un enlace con un tren de Cercanías no tengo derecho a que me transporten a casa de ninguna manera. Ante esto no me queda más remedio que tomar un taxi en la estación por importe de 38,25 €.

Intento solucionar el conflicto de forma amistosa mediante una hoja de reclamación interna a [REDACTED], negándose la empresa a ofrecerme ninguna solución.

Exijo el reembolso completo del importe del taxi (38,25 €), ya que no hay derecho a que [REDACTED] te deje tirado en [REDACTED] por un retraso que a fin de cuentas es culpa de ellos.

Exijo la devolución de la fianza de 20 euros depositada para adquirir el abono recurrente ya que no lo voy a volver a utilizar después de esta experiencia tan traumática.

Exijo una compensación económica por parte de [REDACTED] en concepto de daños y perjuicios causados."

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 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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *“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.

En cuanto al título de transporte utilizado para efectuar el viaje [REDACTED]-[REDACTED] nº [REDACTED], se trata de un billete gratuito de una formalización del ABONO BONIFICADO entre efectuar viajes entre esas ciudades (localizador [REDACTED]), en aplicación del Real Decreto-ley 14/22 del 1 de agosto del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, por el que se implementaba la gratuidad de los títulos multiviaje de [REDACTED] para los servicios de Cercanías y Media Distancia.

En cuanto a la solicitud de devolución de la fianza abonada por el citado ABONO BONIFICADO, la anulación de este solo es posible si se presenta para su anulación antes del comienzo de su validez o, si comenzado el periodo de validez, no se ha hecho ninguna operación de formalización o viaje con él. El reintegro de la fianza en aplicación del citado Real Decreto-ley 14/22, se efectuará una vez finalizado el periodo de validez del Abono Recurrente, siempre que el viajero haya efectuado como mínimo 16 viajes durante el periodo de validez del mismo.

No obstante lo expuesto, por nuestra parte proponemos el siguiente acuerdo de conciliación: • Devolución del importe de la factura del taxi (38,25€)

Caso de ser conforme el Sr. [REDACTED] con esta propuesta, precisamos nos remitan la factura original del taxi, a la dirección postal que figura en la cabecera de esta carta, indicando en el sobre la Referencia [REDACTED].

El motivo de solicitarle al Sr. [REDACTED] el original correspondiente a ese servicio de transporte utilizado, viene motivado porque todos los reembolsos o compensaciones que se efectúan por el Departamento contable, que sean ajenos a importes de títulos de transporte de la propia compañía, se han de justificar en las Auditorías independientes que se realizan anualmente en los diferentes departamentos de [REDACTED]. En cuanto al resto de su petición, sentimos, en esta ocasión, no poder ofrecer el abono que nos reclama.”

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, y las circunstancias concurrentes en el presente caso por las que la parte reclamante no pudo llegar a su domicilio con transporte público, por lo que **la empresa reclamada le abonará 38,25 €**, correspondiente al importe del taxi que le trasladó desde la estación de Atocha a su domicilio, teniendo ya en su poder la empresa reclamada tanto la factura como el justificante de pago del trayecto en taxi, que se adjuntaron junto con la solicitud de arbitraje que se notificó el 21 de diciembre de 2022. No proceden más abonos al no estar acreditados y cuantificados en el expediente otros daños y perjuicios.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la solicitud de devolución de la fianza de 20 euros depositada para adquirir el abono recurrente, por ser materia regulada por el Real Decreto-ley 14/22 del 1 de agosto del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, por el que se implementaba la gratuidad de los títulos multiviaje de Renfe para los servicios de Cercanías y Media Distancia, no siendo materia de libre disposición entre las partes, y desconociendo este órgano arbitral, si desde la fecha de los hechos reclamados se han realizado más viajes.

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.