



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13407.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 4 de julio 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 reclama:

"Se presenta reclamación a [REDACTED] por viaje realizado el día 12 de julio de [REDACTED] a [REDACTED], en el cual en la estación de [REDACTED], donde bajamos del tren para ser trasladados en autobús a [REDACTED], medio de transporte que no cumplía las normas ni de seguridad vial, salubridad, ni técnicas (no tenía pasado la ITV)."

Pretensiones: *"Se tenga por presentada esta reclamación y la documentación anexa".*

Adjunta copia del billete, escrito de reclamación a [REDACTED], contestación de [REDACTED] y fotos.

En el escrito de reclamación a [REDACTED] adjuntado a la solicitud de arbitraje, solicita: *"Ser indemnizada por la cantidad del triple del valor que se pagó por el billete (151,95 euros), y ser indemnizada por los daños que ha sufrido mi equipaje (maleta y de mano) por la cantidad de 800 euros por el equipaje de mano y 1.200 euros por la maleta."*

Expone el siguiente relato de los hechos:

"Por la presente les expongo lo acontecido el día 12 de julio de 2022: salimos en el tren nº a las 7:05 horas, de [REDACTED] a [REDACTED], con transbordo en [REDACTED]-[REDACTED]. En esta última estación en lugar de hacer transbordo en otro tren, nos indican que salgamos de la estación y que nos subamos a unos autobuses que estaban en la puerta y que se habían puesto como transporte alternativo hasta otra parada de la provincia de [REDACTED] ([REDACTED]-[REDACTED]), donde volvimos a tener que subir a otro tren para por fin llegar al destino para el cual pagamos el billete ([REDACTED])."

Pues bien, el trayecto que se realizó en autobús desde [REDACTED]-[REDACTED] hasta la otra estación de [REDACTED]-[REDACTED], además de no poder hacer todo el viaje en el medio de transporte por el que he pagado previamente, (esto es, en tren), uno de los autobuses no cumplía las obligaciones que se reflejan en las Condiciones Generales de [REDACTED], concretamente en el punto 25 sobre "Reclamaciones", donde se contempla que "[REDACTED] está obligada a efectuar el transporte contratado con la duración prevista en las condiciones recogidas en el título de transporte y en estas Condiciones Generales, salvo en caso de fuerza mayor". Asimismo, los viajeros tienen derecho "A recibir el servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad"; como se puede apreciar en las fotos que se adjuntan, dicho autobús no cumple ni con las condiciones de calidad, ni aún menos las de seguridad para los viajeros."

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Por otra parte, en el punto 24 sobre “Interrupciones del viaje”, en el apartado 2) señala que “En caso de interrupción del viaje, [REDACTED] estará obligada a proporcionar transporte al viajero, con la mayor brevedad posible, en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.”. Así pues, no sólo no se nos transportó en las “condiciones equivalentes pactadas”, pues el autobús no sólo no cumplía las condiciones pactadas, sino que las condiciones tanto técnicas como sanitarias no eran las acordes para que ese autobús circulase y aún menos que llevase a pasajeros. Un ejemplo de ello es el no funcionamiento del aire acondicionado, mencionado con anterioridad.

Si bien es cierto que el transporte alternativo en el autobús se debió a una avería que surgió en las vías ferroviarias, ésta no es una situación desconocida para [REDACTED], pues hay bastantes antecedentes de asiduidad de averías y accidentes ferroviarios en ese tramo. Consecuentemente, debido a dicha asiduidad, es previsible la posibilidad de averías o accidentes, debiendo [REDACTED] tener previsto dichas cuestiones y en el medio de transporte alternativo que proporcione que cumpla con las correctas medidas de calidad y seguridad. Consecuentemente, no es posible por parte de [REDACTED] argumentar fuerza mayor conforme al artículo 1.105 del Código Civil “... nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previsto, fueran inevitables.”, pues si puede prever que en ese tramo de vías haya incidentes y, por ende, tener previsto un transporte alternativo con las correspondientes medidas de seguridad, sanidad y limpieza, además de las mismas condiciones equivalentes pactadas.

Asimismo, sufrí daños materiales en mi equipaje, tanto de mano (debido a la suciedad que tenía en autobús en el que nos transportaron), como en la maleta. A este respecto señalar que los viajeros tienen derecho a una indemnización por la pérdida o daños del equipaje debidos a accidentes resultantes del uso de los servicios de autobús y autocar. Las condiciones y el importe de la compensación se regirán por el Derecho nacional. En el caso del ordenamiento jurídico español, la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres establece que, para los transportes incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 181/2011, la responsabilidad de los transportistas por los daños o pérdidas que sufran los equipajes como consecuencia de accidentes estará limitada a 1.200 euros por pieza de equipaje, salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones más favorables para el viajero.

Previamente se ha solicitado la devolución del 50% del importe del billete a través de su web, conforme a la política de puntualidad, habiendo sido el precio del billete de [REDACTED] Puerta de [REDACTED] a [REDACTED] 50,65 €. Por todo lo expuesto presento esta reclamación, dentro del plazo de tres meses desde que tuvo lugar el viaje, por haber sido transportada en un autobús que no cumplía las condiciones de seguridad, ni de calidad y que para más inri a fecha de 12 de julio de 2022 no tenía pasada la ITV.”

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 PARCIALMENTE** la solicitud de indemnización por la cantidad del triple del valor que se pagó por el billete (151,95 euros), dado que en la documentación aportada al expediente consta que la empresa reclamada ya indemnizó a la parte reclamante conforme a su Política de Puntualidad y Condiciones de Posventa, por el retraso en la hora de llegada al destino (50% del importe del billete) y por el transbordo del tren al autobús (10% del importe del billete), debiendo abonarle además la empresa reclamada un **20% del importe del billete**, para compensar las deficientes condiciones del transporte alternativo incluyendo la ausencia de aire acondicionado en el trayecto realizado un 12 de julio en la provincia de [REDACTED].

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación por daños en el equipaje, conforme al artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, dado que la parte reclamante no aporta los elementos indispensables para la solución del conflicto, al no constar ninguna prueba de que los daños reclamados se hubieran producido como consecuencia del transporte objeto de reclamación, habiendo aportado únicamente fotografías del equipaje. Queda expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el incumplimiento en el transporte en autobús de las normas de seguridad vial, salubridad, y técnicas, y que el vehículo no hubiera pasado la Inspección Técnica de Vehículos, por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo, no teniendo atribuidas los órganos arbitrales de consumo competencias inspectoras ni sancionadoras por presuntas infracciones administrativas en materia de transporte de viajeros.

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.