

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00788.7/2024

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado 15 de septiembre viaja de León a Madrid. El tren llegó a la estación con 35 minutos de retraso. Al tratarse de un ALVIA, corresponde la devolución de la mitad del precio abonado por el billete. Sin embargo, al intentar reclamar esta cantidad a [REDACTED] no fue posible porque la web donde se cargan las reclamaciones indicaba que no constaba retraso en el trayecto indicado y, por tanto, ni siquiera dejar cargar la reclamación. Por ello, el día 23 de octubre pone una reclamación a [REDACTED] indicando que queríamos reclamar esta cantidad. La reclamación ha sido respondida el 2 de enero de 2024, indicando que se debe reclamar en su página web en un plazo de 3 meses desde la fecha del trayecto. Pero dado la tardanza en responder, los 3 meses ya han pasado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Devolución del 50% del coste de los dos billetes del trayecto León-Madrid(52,40 €), mas los intereses de demora que correspondan".

La parte reclamada no comparece a la audiencia, ni contesta a la solicitud de arbitraje.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil en su página web refiere: *Compromiso de puntualidad para billetes adquiridos antes del 1 de julio de 2024:*

Alvia:

- Retraso superior a 30 minutos: devolución del 50%
- Retraso superior a 60 minutos: devolución del 100%

2º El reclamante cumplimenta un "Modelo oficial de reclamación electrónica" en [REDACTED] con fecha 23 de octubre de 2023, la cual fue contestada con fecha 02 de enero de 2024.

3º La mercantil a fecha de este Laudo no ha contestado a la solicitud de arbitraje pero si disponemos de un e-mail aportado por el reclamante de fecha 2 de enero de 2024 en el que le pide disculpas al reclamante por la falta de puntualidad.



Comunidad de Madrid

PVSC.2023.188561
Madrid, 02 de enero de 2024

Estimable [REDACTED]

Nos ponemos en contacto con usted para dar respuesta a su reclamación de fecha 22/10/2023 por la que nos comunica el retraso acacido en su viaje

Ante todo, queremos pedirle disculpas por no haberle ofrecido el servicio con los niveles de puntualidad que usted esperaba.

Queremos indicarle que para este tipo de situaciones [REDACTED] de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario, contempla una serie de indemnizaciones por retrasos superiores a 60 minutos hora en la llegada a destino. Para determinados productos de AVE-Larga Distancia, [REDACTED] asume un compromiso voluntario que amplía las garantías ofrecidas a sus clientes:

- Trenes Ave y billetes integrados Ave/Avant + Ave/Avant
 - Superior a 15 minutos: Devolución del 50%.
 - Superior a 30 minutos: Devolución del 100%.
- Trenes Alvia y Euromed y resto billetes integrados
 - Superior a 30 minutos: Devolución del 50%.
 - Superior a 60 minutos: Devolución del 100%.
- Trenes Intercity y [REDACTED]
 - Igual o superior a 60 minutos: Devolución del 50%.
 - Superior a 90 minutos: Devolución del 100%.

Estas devoluciones pueden hacerse efectivas a través de nuestra web [REDACTED] [Solicitar indemnización](#). Si usted adquirió el billete en metálico y desea recibir la indemnización en esta misma forma de pago o **dispone de un billete integrado (billete único con dos trenes enlazados)** puede hacerlo en los Centros de Servicios al Cliente o taquillas de venta de las principales estaciones.

3º El reclamante pone una reclamación a [REDACTED] con fecha 23 de octubre de 2023 y la mercantil le contesta con fecha 2 de enero de 2024, por lo que se superan los tres meses alegados por la mercantil para poner una reclamación por el tema del retraso.

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

1º Compromiso de Puntualidad en la Página Web: La mercantil ha publicado un compromiso claro de devolución en caso de retrasos.

2º El reclamante presentó una reclamación formal a través del "Modelo oficial de reclamación electrónica" el 23 de octubre de 2023, lo que demuestra que informó de dicha incidencia y puso la correspondiente solicitud de reclamación.

3º La mercantil respondió el 2 de enero de 2024, pidiendo disculpas por la falta de puntualidad.

4º Plazo de Respuesta: La mercantil tardó más de tres meses en responder al reclamante.

Por ello, **SE ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a abonar al reclamante del 50% del importe de los dos billetes que asciende a **52,40 €**.

Así mismo, y en relación con la reclamación de intereses legales sobre las partidas a restituir en concepto (aquí sería pagos indebidos no indemnización de daños y perjuicios) solicitada por el reclamante, **SE DESESTIMA** tal pretensión de conformidad con el art. 1108 CC(Código Civil), ya que este artículo se aplica en situaciones donde existe una obligación de pagar una cantidad de dinero y el deudor incurre en mora, es decir, se retrasa en el cumplimiento de dicha obligación, pero en el caso que nos ocupa, la reclamación a la mercantil por retraso en la llegada del tren, al no haber reconocimiento de la deuda, no es de aplicación directamente el artículo 1108 CC(Código Civil), ya que este artículo se refiere a obligaciones de pago de dinero.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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.