



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00997.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Renfe:

En Madrid, a 15 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

██████████ 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 día 23 de noviembre de 2023 tenía billetes para el tren de alta velocidad de la compañía ██████ desde Madrid Chamartín a Valencia Joaquín Sorolla en el tren de las 08:45 con número de billete ██████. Con el billete de tren de ██████ te incluye un billete del tren de cercanías en Madrid para poder llegar hasta la estación de salida de este. A las 07:42 de la mañana coge el tren de cercanías en la estación de Vicalvaro en dirección Chamartín, con más de 1 hora de adelanto ya que ese trayecto se realiza en 28 minutos. Este tren tenía que haber efectuado su llegada a la estación de Chamartín a las 08:12 de la mañana, entrando en la estación de Chamartín a las 08:45 horas y perdiendo así mi tren con destino a Valencia. Nos ponemos en contacto con atención al cliente de ██████ y la única solución que les dan es que compremos nuevos billetes para el tren de las 09:45 horas y que pongan la reclamación en ██████ ya que es un problema de ellos. La compra del nuevo billete asciende a 39,17 euros. La reclamante refiere que pone la reclamación en ██████ (nº reclamación SDCL-43414) y le contestan que ellos no se hacen cargo, que los retrasos son a partir de 60 minutos y también puso la correspondiente reclamación en ██████ en ese mismo instante y aún no ha recibido ninguna contestación. El reclamante refiere que ninguna de las dos empresas se hacen cargo de ese retraso.

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: "Por todo lo anterior exijo a ██████ el coste del segundo billete que tuve que comprar por importe de 39,17 euros ya que en tren entro con un retraso de más de 40 minutos a la estación".

En sus escritos de 20 de febrero y de 28 de septiembre de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: Una vez recibida la contestación por parte de ██████ donde reconoce el que servicio no fue puntual y donde indica las condiciones de contrato de transporte de ██████ viajeros, sigo sin estar conforme por dos cuestiones. La primera cuestión es porque no se le está reclamando ninguna indemnización por retraso, se le está reclamando el daño económico que he sufrido al perder un tren con destino Valencia, aproximadamente 40 euros. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el día siguiente al día señalado, había convocada una huelga por parte de ██████ y que según la información que recibí por parte del personal de la atención al viajero de ██████, "el mapa de trenes de toda la Comunidad de Madrid estaba en rojo" y ya sospechaban que era una maniobra encubierta del propio personal un día antes de la huelga convocada. Solicita No se solicita indemnización por retraso, lo que se está solicitando es el pago de 40 euros (aproximadamente) del coste del segundo billete de Iryo que tuve que comprar para poder efectuar mi viaje un tiempo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

más tarde ya que el viaje no era de placer, era para realizar los exámenes de un módulo de Grado Superior que estoy efectuando en Valencia. Entiendo que soy un usuario que ha sufrido un daño económico por culpa de la gestión de [REDACTED] Viajeros”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 7 de febrero y de 23 de agosto de 2024 se refiere: “Les informamos que el día 23 de noviembre de 2023 se produjo, una avería de un tren de la línea C7, que ocasionó el retraso de algunos trenes, hasta que el material fue apartado y enviado al taller para su reparación. Adjuntamos la ficha de circulación del tren al que se refiere el [REDACTED], en la que figura que el tren llegó a la estación de Chamartín con 28 minutos de retraso. Por otro lado, les comunicamos que las huelgas programadas en [REDACTED] para los días 24 y 30 de noviembre y los días 1,4 y 5 de diciembre, fueron desconvocadas el día 23 de noviembre y notificadas a todos los trabajadores de la empresa. En cuanto a la petición de indemnización del [REDACTED], les informamos de que las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de [REDACTED] Viajeros, validadas por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, y de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, determinan que, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será el equivalente al total de dicho importe. Además, también queda determinado que en los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso. Asimismo, en el acuerdo comercial de [REDACTED] Viajeros con la compañía [REDACTED] se especifica que [REDACTED] Viajeros no garantiza el enlace con los servicios del operador externo. Por lo expuesto anteriormente, y al no sobrepasar el retraso el tiempo estipulado, no podemos ofrecer al [REDACTED] ningún tipo de indemnización. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración complementaria sobre este tema”.

En su escrito de 5 de marzo de 2024 refiere:” Les comunicamos que, de acuerdo con las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de [REDACTED] Viajeros, nos ratificamos en nuestra repuesta de fecha 7 de febrero de 2024”.

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

1º El reclamante refiere:”Este tren tenía que haber efectuado su llegada a la estación de Chamartín a las 08:12 de la mañana.....entrando en la estación de Chamartín a las 08:45 horas y perdiendo así mi tren con destino a Valencia”.

2º La mercantil refiere:”retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será el equivalente al total de dicho importe. Además, también queda determinado que en los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso. Ese retraso conlleva una consecuencia que la mercantil lo denomina indemnización. Dicha información está en el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021 y que se puede consultar en la página web de la mercantil”.

3ºQueda acreditado que el tren tendría que haber llegado a las 8:12 y no llego hasta las 8:45.

4º Según las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de [REDACTED] Viajeros, validadas por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, y de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021 en su Capítulo 2: Responsabilidad por cancelación, interrupción o retraso: Si durante el viaje se produce un retraso igual o superior a 60 minutos en la llegada al destino que figura en el título de transporte, el viajero podrá optar por: a) El reintegro del importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje no efectuada. b) Si a causa de este retraso el viaje ha perdido la razón de ser para el viajero



Comunidad de Madrid

o no desea continuar el viaje, tendrá derecho a percibir también el importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje efectuado. En este caso, [REDACTED] Viajeros proporcionará, y cuando así proceda, un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida. c) La continuación del viaje hasta el punto de destino ya sea por la ruta prevista o por otra vía alternativa, en unas condiciones de transporte similares a las contratadas. El viajero también puede optar por realizar el viaje, sin gastos, en una fecha posterior. Excepto por las causas previstas por la legislación vigente, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será equivalente al total de dicho precio. 4. Garantía de enlace: En los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y según las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros, validadas por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, y de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, este no tiene derecho alguno ni por el retraso (al no ser igual o superior a 60 minutos) ni por enlace.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a su solicitud de arbitraje.

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 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.