



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08108.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo 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 los siguientes hechos:

El 26 de febrero de este año, realicé un viaje con 5 amigas de León a Madrid en el de las 18:57, en el coche 1. A poco de comenzar la marcha, en el vagón comenzó a producirse un pitido insoportable que hizo que en unos minutos el pasaje tuviera que salirse del vagón y distribuirse por los asientos libres de todo el tren o de pie entre vagones, como fue nuestro caso. Muchos de los pasajeros realizaron su reclamación en persona allí mismo, en Chamartín y yo decidí realizar la reclamación por teléfono al día siguiente. Con esto quiero decir, que es un incidente que conoce perfectamente desde el primer momento, ya que además, así me lo hicieron saber en el momento de poner la reclamación telefónica.

Desde entonces he reclamado en incontables ocasiones, teniendo para ello un número de reclamación asignada de la que no he vuelto a saber. RECLAMACIÓN En dicha reclamación solicitaba el importe de los 6 billetes que había adquirido para mis amigas y para mí y que llevaban el mismo localizador.

Dicha devolución no se ha producido y pos ventaviajeros no ha vuelto a comunicarse conmigo a pesar de que he llamado, en innumerables ocasiones al teléfono que tienen destinado para dicho propósito, pero que solo sirve de parapeto para pasar nota y volver a dejar al cliente indefenso y sin una respuesta. El silencio y la desatención ha sido total.

La semana pasada, el día 17 de mayo, cuando comencé a cumplimentar este formulario, les informé de mis intenciones, y entonces me contestaron en 3 minutos y el día 19 me ingresaron en la misma tarjeta con la que había comprado los billetes, 9,55 euros por cada uno de ellos (6).

Reclamo la devolución completa del importe del billete, ya que si llego a saber que iba a volver de pie desde León, me hubiera ido en mi coche.



Comunidad de Madrid

Reclamo la devolución del importe de esos 6 billetes de tren que es lo que solicité desde el primer momento y no 9,55 euros por billete. Reclamo una llamada de atención a [REDACTED] por su desidia y desatención.

El Colegio 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 **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta lo siguiente:

Le informamos que una vez consultados los informes del tren [REDACTED] de fecha 26/02/2023, refieren que a partir de la estación de León se produjeron fuertes ruidos en el coche nº 1 de la composición. De igual modo, mencionan que no fue posible reubicar a todos los viajeros de ese coche debido a que el tren se encontraba casi completo de ocupación.

Por último y al margen de las devoluciones ya realizadas del 25% de cada uno de los billetes, en atención a las molestias ocasionadas a [REDACTED] y sus acompañantes, y en aras de conciliar un acuerdo sobre esta cuestión, proponemos la devolución de los importes correspondientes al 75% restante de cada uno de esos 6 billetes afectados León-Madrid Chamartín, mediante los ingresos correspondientes a la tarjeta bancaria con la que se adquirieron los billetes (6 reintegros de 28,65€).

La **parte reclamante** contesta por escrito manifiesta su conformidad con la propuesta de [REDACTED] de la devolución del resto del importe de los billetes de tren, antes de la celebración de la audiencia o en el plazo que se establezca por el colegio arbitral.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes debiendo abonar la empresa reclamada a la parte reclamante 6 reintegros de 28,65€ cada uno, correspondiente al 75% restante de cada uno de los 6 billetes afectados por el fuerte ruido en el viaje León-Madrid Chamartín.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]