



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08272.1/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, habiendo llegado al andén para abordar el tren aproximadamente cinco minutos antes de la hora de salida para el que tenía billete nº [REDACTED], se me impidió abordarlo alegando que el interventor bloquea la puerta antes y que ya lo había hecho. Solicita la devolución del importe del billete, cuantía reclamada 30,45 €.

La parte reclamada alega que, ampliando la información facilitada en la respuesta enviada por el Centro de Atención Posventa a [REDACTED] en contestación a la reclamación efectuada sobre este asunto, le informamos que para poder acceder al tren, los clientes han de estar provistos de un billete con la reserva de plaza para el tren correspondiente, y como se puede comprobar en el propio título de transporte Madrid Chamartín-Alicante nº [REDACTED] (billete formato PDF A4), se muestra el mensaje: "Cierre de acceso al tren 2 minutos antes de la salida". Es decir, que conforme al Art. 87 punto 2- j) del Reglamento del Sector Ferroviario, éstos reflejan la hora límite para presentarse en los controles de billetes para acceder al tren: Artículo 87. El título de transporte. 1. El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y el viajero. Su contenido ha de ajustarse a lo establecido en este artículo. 2. El título de transporte expresará, como mínimo, lo siguiente: j) La hora límite para facturar, si la hubiere, o de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera. De igual modo, mencionar que en las principales Terminales de Viajeros existen los controles de acceso al tren, no permitiendo a ningún viajero acceder al tren, dos minutos antes de su hora oficial de salida. Este modo de actuar tiene como objetivo la prevención del riesgo de accidentes de los viajeros, al bajar o subir al tren apresuradamente. Por ello, dos minutos antes de la hora oficial de salida se procede al cierre del control, no permitiéndose el acceso al andén por motivos de seguridad. Una vez que el personal de Intervención ordena el cierre del citado control, se realiza el bloqueo automático de las puertas del tren, para que el personal de Circulación de ADIF pueda dar la orden de salida al personal de conducción del tren correspondiente. De manera general y en aquellas estaciones con escáner para equipajes, es aconsejable que los viajeros lleguen a las terminales de salida con la suficiente antelación y sin excesivas premuras, con el fin de realizar a tiempo los trámites previos al embarque en el tren, como son, el informarse de la vía de salida del tren, realizar el control de seguridad de radioscopia del equipaje, efectuar la inspección de identidad del viajero en el control de acceso (antes de los 2 minutos de la hora de salida del tren), etc. garantizándose así la máxima seguridad y el mayor nivel de información. Aparte de la necesidad de que los viajeros lleguen a las terminales de salida con el tiempo suficiente (desplazamiento, previsión del tiempo, etc.), en mayor o menor medida,



Comunidad de Madrid

según los trámites que cada cliente tenga que realizar antes de efectuar el viaje, entendemos que [REDACTED] no pudo ser considerada responsable de la circunstancia desafortunada de la pérdida del tren por parte de [REDACTED], teniendo en cuenta, que sólo tenemos su reclamación sobre esa circunstancia, y de que los restantes clientes con billetes reservados para el tren [REDACTED] con origen en la estación de Madrid Chamartín, accedieron con normalidad al tren que estaba dispuesto para efectuar el viaje. Por lo expuesto, teniendo en cuenta que el resto de viajeros, accedieron al tren que estaba dispuesto para efectuar ese viaje, de que la plaza reservada del billete Madrid Chamartín-Alicante nº [REDACTED] permaneció libre, y de que nunca deben imputarse al deudor aquellas consecuencias dañosas que el propio acreedor pudo evitar adoptando las medidas que hayan de considerarse, habida cuenta de las circunstancias razonables y adecuadas para procurar contener o no aumentar la serie de perjuicios, sentimos en esta ocasión, no poder realizar una propuesta de mediación acorde con la solicitud de abono planteada por [REDACTED]

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante de conformidad con el artículo 87 punto 2- j) del Reglamento del Sector Ferroviario, donde se refleja la hora límite para presentarse en los controles de billetes para acceder al tren, comprobada la información que consta en el propio título de transporte Madrid Chamartín-Alicante nº [REDACTED], según billete aportado al expediente, donde se muestra el mensaje: "Cierre de acceso al tren 2 minutos antes de la salida", no permitiéndose el acceso al andén por motivos de seguridad, y no habiendo acreditado la reclamante el incumplimiento por parte de la reclamada, afirmando simplemente en sus alegaciones que llegó al andén para abordar el tren "aproximadamente" cinco minutos antes de la hora de salida, no procede trasladar la responsabilidad a la empresa reclamada del posible incumplimiento del cierre de puertas.

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.



Comunidad de Madrid

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.