



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10032.5/2023

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 el reclamante, en fecha 03/07/2023 realicé un trayecto en AVE de Madrid a Málaga con salida a las 16:48 (tren 02162) y que debía llegar a Málaga a las 20:09. El tren salió en hora desde la estación de Atocha, pero, a consecuencia de unas paradas que realizó en mitad de la nada, acabó llegando a las 20:26 horas. Que, a pesar de haber llegado con 17 minutos de retraso, la aplicación de [REDACTED] refería una demora de tan solo 14 minutos con la finalidad presuntamente de evitar una oleada de solicitudes de indemnización por su política de compromiso de puntualidad, la cual ofrece una indemnización del 50% del billete en el caso de una demora de 15 minutos y del 100% en caso de que ésta fuera de 30 minutos. Que, a pesar de la incierta demora de 14 minutos anunciada, al día siguiente, y una vez transcurridas las 24 horas reglamentarias para solicitar la indemnización del 50% del billete por la demora de más de 15 minutos, intenté solicitarla en su web de conformidad con la política de compromiso de puntualidad que tiene la propia empresa, siendo la misma denegada y anunciando una demora de "0"; lo cual no es cierto. Que, como pruebas, tengo vídeos de ese día en el que se puede observar perfectamente que el tren 02162 a las 20:25 horas aún se encontraba en movimiento, no habiendo abierto las puertas hasta en torno las 20:26 horas. El enlace de mi tweet de denuncia, hasta ahora sin respuesta, dirigida hacia el usuario que la empresa utiliza en la aplicación Twitter ([REDACTED]) donde pueden comprobarse las pruebas es el siguiente: [https://twitter.com/\[REDACTED\]](https://twitter.com/[REDACTED]). Que no se trata de un hecho aislado, soy usuario muy frecuente de AVE y últimamente he tenido retraso en absolutamente todos mis trayectos (normalmente retrasos que rozan los 15 minutos pero que no suelen sobrepasarlos), y siempre dando el tren un último acelerón para evitar indemnizaciones, por lo que para una vez que verdaderamente se sobrepasa dicho umbral considero que la empresa está incumpliendo su política de compromiso de puntualidad denegando dicha indemnización en su web. Y no hay mejor ejemplo de ese retraso que encontrarme redactando la presente reclamación en un tren dirección a Madrid desde Málaga, de la misma empresa, en el que se acaba de anunciar por megafonía que llegaremos a la capital con 60 minutos de retraso (trayecto Málaga – Madrid del día 04/07/2023, con salida a las 18:55 horas, tren 2193). Solicita, de conformidad con la política de compromiso de puntualidad, una indemnización del 50% del importe del billete (27,55 euros) como consecuencia de la demora de más de 15 minutos ocasionada en el tren 02162 del día 03/07/2023 en su trayecto de Madrid a Málaga y que la misma me sea ingresada en mi cuenta bancaria con IBAN [REDACTED] Cuantía reclamada 27,55 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que me ratifico en el escrito inicial de reclamación interpuesto frente a la reclamada [REDACTED] reiterando la documental y demás medios probatorios que constan unidos al expediente, no precisando esta parte de más documentación probatoria necesaria para la resolución del presente expediente. Que informo expresamente a esa Junta Arbitral Regional de Consumo que, en relación a la situación actual del litigio, la reclamada no se ha puesto en ningún momento en contacto con esta parte a fin de tratar de poner solución al mismo, por lo que la cuantía reclamada sigue siendo la expresada en el escrito inicial.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no constando alegaciones por la reclamada, habiendo manifestado el reclamante que con fecha 03/07/2023 en el trayecto AVE de Madrid a Málaga, con salida a las 16:48, tren 02162, y llegada a Málaga a las 20:09, habiendo salido en hora desde la estación de Atocha, pero llegando a las 20:26 horas, con 17 minutos de retraso, no habiendo la empresa reclamada desvirtuado dichas afirmaciones, conforme a su compromiso de puntualidad, pudiéndose haber producido una demora de 15 minutos, procede una **indemnización del 50% del billete, por importe de 27,55 euros**, acreditado el precio del billete de 55,10 euros, **que la reclamada debe abonar al reclamante**, en la cuenta bancaria con IBAN [REDACTED], indicada por el reclamante.

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 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.