



Comunidad de Madrid

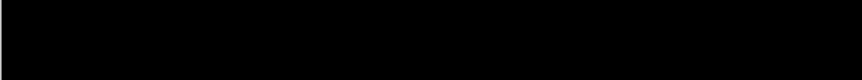
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10753.4/2023

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 19/07/2023 realicé un trayecto en AVE de Madrid a Málaga que salía de la estación de Atocha a las 16:48 (tren 02162) y que debía llegar a Málaga a las 20:09 horas. Los viajeros sufrimos un servicio nefasto por parte de la empresa [REDACTED] ya que tuvimos que realizar todo el trayecto de AVE sin aire acondicionado, con temperaturas de hasta 40°C. Suerte tuvieron los viajeros que pudieron sacar un abanico de sus bolsos y maletas. Que a lo largo del recorrido una trabajadora de la empresa nos informó que había una incidencia abierta en ese coche en concreto (coche 7) por el mal funcionamiento del aire acondicionado, y que el interventor estaba en ello para solucionarlo, cosa que no hizo porque llegamos a nuestro destino con el aire acondicionado sin reparar y abanico en mano. Que, como prueba, tengo vídeos de ese día en el que se puede observar perfectamente que el tren 02162 en el coche 7 marcaba una temperatura de 40°C. El enlace de mi tweet de denuncia donde pueden comprobarse las pruebas que al llegar a la estación de Málaga me acerqué a atención al cliente para solicitar el número de la incidencia abierta por el tema del aire acondicionado, algo a lo que el trabajador se negó a proporcionarme ya que "debía esperar 24 horas para solicitar la indemnización a través de la web, y ahí se me reconocería mi derecho a la indemnización". Sin embargo, transcurridas las 24 horas traté de solicitar la indemnización a través de la web donde se me mostraba que no tenía derecho a indemnización alguna dado que no había ninguna incidencia registrada en el tren (adjunto pantallazo de la ausencia de indemnización en la web). Solicita una indemnización del 100% del billete (55,10 euros) como consecuencia del no funcionamiento del aire acondicionado en el coche 7 del tren 02162 del día 19/07/2023 en su trayecto de Madrid a Málaga y que la misma me sea ingresada en mi cuenta bancaria con IBAN [REDACTED]. Cuantía reclamada 55,10 euros.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que [REDACTED] no se ha puesto previamente en contacto con Renfe sobre las incidencias que refiere en el viaje Madrid-Málaga realizado el día 19 de julio, para tratar de resolver este asunto. Sobre el motivo objeto de la reclamación, una vez consultados los informes del tren AVE nº 02162 de fecha 16/07/2023, refieren problemas técnicos en la climatización de la composición. Por la falta de calidad ocasionada corresponde la devolución del 100% del billete Madrid-Málaga nº [REDACTED] (formalización de BONOAVE). Damos las indicaciones oportunas para que le sea efectuado un ingreso de 55,10€, a la tarjeta bancaria con la que se adquirió el BONOAVE. Desconocemos la circunstancia por las que [REDACTED], no efectuó la gestión para recibir la mencionada indemnización, a partir de las 24 horas desde la llegada del viajero a destino, y en el período máximo de tres meses desde la fecha del viaje para el cobro de esas indemnizaciones. En virtud de lo expuesto, y teniendo en cuenta que ya se está gestionando la devolución solicitada por la parte reclamante, solicitamos se dicte un Laudo Conciliatorio, o el Laudo que se estime por esa Junta Arbitral.

La parte reclamante añade que no es cierto que no efectuase “la gestión para recibir la mencionada indemnización” que alega la empresa en su escrito, ya que en el mismo tren solicité a una trabajadora de [REDACTED] que por favor solucionasen el problema que dio lugar a la reclamación presentada, la cual me informó que ya se había abierto la incidencia por el mal funcionamiento de la climatización y que los técnicos estaban intentando solucionarlo, cosa que no sucedió y llegamos al destino con la misma temperatura. Asimismo, nada más llegar el tren a Málaga acudí presencialmente al punto de atención al cliente de la estación de Málaga María Zambrano a fin de solicitar un número de incidencia del problema de aire acondicionado en el vagón, a lo que se me dijo expresamente que no constaba ninguna incidencia registrada en el tren y que, en su caso, intentase solicitar la indemnización a partir de las 24 horas desde la llegada del viajero al destino a través de la web. Que una vez transcurridas 24 horas procedí a solicitar la indemnización a través de la web de [REDACTED] conforme se me informó por el trabajador del punto de atención al cliente de Málaga María Zambrano, siendo negativa la devolución del importe ya que no constaba ninguna incidencia registrada durante el trayecto que diesen derecho a devolución alguna, de hecho.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes** por cuanto, solicitando el reclamante una indemnización del 100% del billete, 55,10 euros, como consecuencia del no funcionamiento del aire acondicionado en el coche 7 del tren 02162 del día 19/07/2023 en su trayecto de Madrid a Málaga, la empresa reclamada, reconociendo problemas técnicos en la climatización de la composición, por la falta de calidad ocasionada, acuerda la **devolución por parte de la empresa reclamada del 100% del billete** Madrid-Málaga nº [REDACTED], **con ingreso de 55,10€, al reclamante**, de conformidad al compromiso y condiciones adquiridos en el título de viaje.



Comunidad de Madrid

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.

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.