



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10754.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere tener un billete para el lunes 29 de agosto de 2022. El domingo 28 le llega un correo de [REDACTED] en el que le informan que, por obras, se adelanta media hora, por lo que los billetes de autobus para ir de Marbella a Malaga no le permiten llegar antes de la salida. El reclamante refiere llamar a todo tipo de numeros de [REDACTED] para aclarar este punto y, como es domingo, nadie le atiende. Por ello, contrata un taxi y perder los billetes de autobus. Al llegar a la estación le informan de que el tren sale con normalidad y que no saben quien, ni por que, ni disculpas, ni explicaciones del problema que le ocasiona el correo del domingo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Quiero, con toda la lógica del mundo dado el perjuicio económico que me ocasionó el correo con adelanto de hora unilateral y finalmente inexistente, así como por el perjuicio de mi tiempo con los reiterados contactos sin respuesta hasta un año después: Devolución del importe tanto de los autobuses como del taxi, devolución de la mitad del importe de los billetes, dado que, de acuerdo al correo recibido y que nunca se han molestado en justificar, he llegado a Madrid con media hora de retraso respecto a la supuesta salida del tren a las 13.36. El importe es, por tanto, el correspondiente a los 3 billetes de autobús, la factura del taxi y la mitad del importe de cada uno de los 3 billetes".

En su escrito de 2 de abril refiere: "Con respecto a las alegaciones de [REDACTED] me están respondiendo algo que no es lo reclamado. Si se leen la relación de los hechos, lo reclamado es un correo en el que informaban de que el tren salía una hora antes. Una vez allí, salió a la hora estipulada en un principio y el empleado de [REDACTED] simplemente dijo que el correo habría sido un error sin dar explicaciones de quien era el responsable del envío del correo 24 horas antes, porque lo habían enviado, por que Renfe no tenía un sistema de confirmación de dicho correo o que iban a hacer al respecto a pesar de mi justificada reclamación.

Comunidad de Madrid

Los perjuicios son: Se envió un domingo y, a pesar de mis esfuerzos por confirmar el cambio de hora, llamando a la estación de Málaga, desde ahí no podían verificarlo y me daban números de otros servicios de [REDACTED] en los cuales me decían que no podían confirmar ni desmentir el cambio de hora. Llamé durante más de dos horas a varios números -creo recordar que algunos de pago- y no hubo manera de confirmar por lo que tuve que dar por cierto el adelanto de la hora de salida. · Las condiciones de avanza para el cambio de billete están muy bien pero no existía plaza en ningún autobús que me dejara a tiempo -es decir salir en un autobús anterior al contratado- para llegar al tren con el nuevo horario. · Hube de contratar un taxi de puerta a puerta desde Marbella a Málaga para llegar al supuesto adelanto. En caso de haber recibido una explicación razonable, justificada y educada, podría haber incluso entendido el error, pero la actitud y atención de los empleados de [REDACTED] de la propia estación, sin dar dichas explicaciones y, desde luego, sin identificar al emisor del correo y sin poder verificar el domingo la veracidad del adelanto horario, causaron un enorme perjuicio como el que describo y por el que reclamo indemnización por retraso horario -con respecto a la hora que me notificaron y que me obligó a adelantar mi llegada y los gastos antes expuestos- y por la falta de procedimientos para confirmar dicho adelanto.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre el motivo objeto de la reclamación y ampliando la información facilitada en las respuestas que el Centro de Atención Posventa remitió al Sr. [REDACTED], en contestación a la reclamación efectuada sobre este asunto, le informamos que debido a las obras de mejora en la infraestructura ferroviaria que el [REDACTED] realizó en el trayecto Madrid-Sevilla, desde el 1 de agosto al 5 de septiembre de 2022 se hizo necesaria la modificación de las mallas horarias de determinados trenes en sus horarios de salida, o cambios en el recorrido habitual de los mismos. Al respecto, le informamos que en estos casos de obras en la infraestructura ferroviaria (programadas), es el administrador de la infraestructura ferroviaria [REDACTED] quien comunica a los operadores ferroviarios cuándo la infraestructura que gestionan se puede ver afectada por las mismas. Una vez se tiene conocimiento de los servicios ferroviarios que se ven afectados por tales obras, para facilitar la movilidad de los viajeros y que estos se vean afectados de la menor manera posible, los departamentos de [REDACTED] que gestionan esos servicios, programan el nuevo servicio en función de las limitaciones de gestión de la infraestructura, según el trayecto y estaciones afectadas, las fechas y horarios de corte, restricciones, etc. Esas modificaciones fueron comunicadas a todos los clientes que ya disponían de billetes, mediante mensajes SMS. Una vez avisados los viajeros del cambio de horario de salida de su tren, a todos los efectos era válida la reflejada en el aviso enviado, es decir las 13:36 horas para los viajeros con origen en la estación de Málaga María Zambrano, como en este caso.

[REDACTED] recuerda: por obras de mejora de Adif, la hora de salida de su tren [REDACTED] mañana día 29/08, es a las 13:36 desde Málaga y a las 14:40 desde Córdoba. Disculpe las molestias. USUARIO 07:32 28/08/2022 1943 29/08/2022 425 Tomando esa hora de salida como referencia, el servicio [REDACTED] (nº circulación [REDACTED]) efectuó su salida de la estación de Málaga María Zambrano con una demora de 19 minutos (13:55 horas), efectuando su llegada a la estación de Madrid Puerta de Atocha con un adelanto de 6 minutos (16:52 horas) con respecto a su hora prevista de llegada (16:58 horas)

EXTRACTO INFORMES COPÉRNICO – [REDACTED] (malla horaria [REDACTED]) En cuanto al transporte utilizado para acudir a la estación de Málaga María Zambrano, al margen de que es potestad del viajero la elección del medio de transporte en el que acude a la terminal de salida, se recomienda acudir 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 de [REDACTED] 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. Destacar que, en cualquier caso, esa previsión del tiempo es responsabilidad del viajero. Desconocemos las circunstancias por las que el Sr. [REDACTED] una vez tuvo conocimiento del cambio de horario de su tren, no realizó las operaciones de cambio o anulación de los billetes de autobús que disponía, puesto que tal y como figura en la página Web de la empresa AVANZA en sus Condiciones Generales, apartados 1.9 MODIFICACIÓN DE BILLETES y 1.10 ANULACIONES, era posible cambiar o anular tales billetes de autobús de esa

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

empresa hasta dos horas antes de la salida del servicio que figura en el billete, y efectuar ese viaje en los numerosos servicios que dispone esa empresa en ese trayecto, u optar por tomar otro tipo de transporte una vez anulados esos billetes. A pesar 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, por nuestra parte, en aras de conciliar un acuerdo sobre esta reclamación, proponemos la devolución de 15,84 €, importe correspondiente al importe de los billetes de autobús no utilizados, no así de los gastos de la factura de taxi solicitado”.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, una vez examinada la prueba documental aportada por las partes y el contrato de transporte que obra en el expediente, una de las partes unilateralmente ha modificado en contenido obligacional, en este caso la mercantil, anunciando un cambio de horario, el cual provoca un perjuicio en el reclamante, dado que dicha modificación le ha supuesto un pago no previsto, para acomodarse a la nueva situación, dado que no se prestó consentimiento informado sobre la citada modificación o su posibilidad, nace la obligación de resarcir por los gastos ocasionados por dicha modificación unilateral de contrato por una de las partes.

Por ello, SE ESTIMA PARCIALMENTE, la pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder al abono del importe de del taxi(90, 01 €) y se acepta el abono de los tres billete de autobus no utilizados(15,84 €). Haciendo un total de 105,85 € que deben ser abonadas por la mercantil al reclamante.

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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL