



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12282.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El conductor del autobús decide detener el vehículo a la salida de la autovía a una hora de llegar a destino y solicita la intervención de la Guardia Civil, bajo el pretexto de que la pasajera sentada justo detrás de él le estaba molestando por la conversación que ésta mantenía con su hija, sin que el comportamiento de la misma pudiera tildarse de irrespetuoso ni fuera de los patrones habituales de buena conducta, siendo la actitud del conductor absolutamente injustificada e improcedente, pues en el título de viaje no se establece la obligación del pasajero de permanecer callado durante todo el trayecto.

Solicita el reembolso del importe del billete de ida (17,24 €) por haber llegado a destino con un retraso superior a 30 minutos, según la carta de servicios de la propia compañía.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

PRIMERA: Que el conductor realizó la parada del autobús debido a las molestias acústicas de otro pasajero, tal y como usted indica en la reclamación, valorando y prevaleciendo la seguridad de todos los pasajeros y del vehículo, ya que por este motivo no se encontraba en condiciones de terminar el trayecto manteniendo la concentración necesaria.

SEGUNDA: Que según lo establecido en el Reglamento General de Circulación (Real Decreto 1428/2003) artículo 11.2 del Real Decreto 1428/2003 y en nuestras "Condiciones Generales", se detallan las prohibiciones a los viajeros del transporte colectivo de personas, siendo la primera: "Distraer al conductor durante la marcha del vehículo." Siendo esta infracción motivo de sanción por la Dirección General de Tráfico.

TERCERA: Que la Guardia Civil intervino en este incidente, recordando a la usuaria que no puede molestar al conductor durante la marcha y recomendándole que se cambie de asiento, dando razón al conductor para la continuación del viaje con la seguridad que merece el traslado de un autobús con más de 50 pasajeros a bordo. Que la Guardia Civil si hubiera encontrado al conductor con algún síntoma que le impidiera continuar su conducción hubiera paralizado el vehículo.



Comunidad de Madrid

CUARTA: Que según indica nuestra carta de servicios, las compensaciones se ofrecen a retrasos imputables por la empresa. El motivo de la parada que manifestamos como de fuerza mayor para prevenir un accidente no lo imputamos a la empresa, siendo el pasajero que ocasionó molestias al conductor el responsable original del retraso del autobús.

Por lo anteriormente expuesto, la organización rechaza lo solicitado por el usuario.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

En virtud de la contestación dada por la empresa, que imputa la responsabilidad del retraso al comportamiento de la pasajera y, por tanto, eso la eximiría de devolver el importe del billete de ida, es preciso que, de conformidad con lo previsto en el artículo 77.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que a su vez remite a los medios de prueba previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, se requiera a la empresa reclamada que aporte el atestado o informe de la Guardia Civil para verificar si la pasajera fue sancionada o no por el comportamiento que mantuvo dentro del autobús, toda vez que si la misma hubiera sido realmente apercibida por los cuerpos de seguridad, se le habría impedido continuar su marcha en el mismo vehículo y no hubiera bastado con la mera recomendación (que no sanción) de que cambiara de asiento.

Solicita que se requiera a la empresa reclamada que aporte al procedimiento el informe o atestado de la Guardia Civil para contrastar el relato de hechos efectuado por ambas partes (conductor y pasajera) ante la autoridad y comprobar si realmente la pasajera infringió la normativa de circulación y, por ende, se la sancionó por su comportamiento dentro del autobús o si, por el contrario, la Guardia Civil se limitó a recomendarla que cambiara de asiento, lo que impediría imputar a la conducta de esta última el retraso en la hora de llegada a destino y sí a la empresa prestadora del servicio.

El anterior medio de prueba se solicita en virtud de la inversión de la carga de la prueba que contiene el artículo 217.7 de la Ley Enjuiciamiento Civil, trasunto del principio de disponibilidad probatoria (pues no me es exigible aportar al procedimiento una prueba de la que no dispongo, so pena de incurrir en un supuesto de probatio diabolica vedado por la jurisprudencia), así como en el deber de exhibición documental entre las partes que regula el art. 328 de la LEC, todo ello bajo el trasfondo del principio de oficialidad en la práctica probatoria por parte de la autoridad arbitral contenido en el apartado 2 del art. 77 de la Ley 39/2015 antes mencionada.

Cuantificación económica de la solicitud 17,24 €

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando:

PRIMERA: Que la empresa no puede disponer del informe o atestado de la Guardia Civil de este hecho entre usuaria y conductor ya que vulneraríamos la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Comunidad de Madrid

SEGUNDA: Que la Guardia Civil, aunque no sancionara a la usuaria y/o al conductor no desvirtúa los hechos ocurridos que usted confirma en todas sus reclamaciones, que es la paralización del vehículo por molestias de una usuaria al conductor.

TERCERA: Que nos reiteramos en la respuesta ya dada.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que no ha aportado un relato detallado de la incidencia, en concreto sobre la conversación de una de las pasajeras y las molestias y distracción que pudo o no causar al conductor del autobús durante la marcha del vehículo, ni constan reclamaciones o testimonios de otros pasajeros testigos de los hechos, que el conductor solicitó la presencia de la Guardia Civil, y según ha manifestado la parte reclamante los agentes personados recomendaron a la pasajera por la que se inició la incidencia que cambiara de asiento, y debiendo primar en todo caso la seguridad de todos los viajeros, se considera que la parada que provocó el retraso en la hora de llegada al destino fue motivada por causa no imputable a la empresa reclamada, con independencia de si los hechos pudieran o no ser sancionados conforme con la normativa en materia de Transporte de Viajeros por Carretera, por lo que no procede el reembolso del importe del billete de viaje.

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 de 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.