



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13998.8/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] 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: que, según alega la reclamante, reservó un alojamiento en París que no pudo disfrutar por una huelga de trenes ocurrida entre el 2 y el 4 de diciembre de 2022. El importe de los billetes de ida y vuelta le fue devuelto por [REDACTED] sin problemas pero al tratar de anular la reserva del alojamiento realizada a través de la plataforma [REDACTED] no fue posible al tratar de hacerlo al día siguiente en el que terminaba el plazo de cancelación, que fue fusto cuanto [REDACTED] le informó de la imposibilidad para viajar en esas fechas, no habiendo previsto medios alternativos de transporte. Se puso varias veces en contacto con [REDACTED] para que se hicieran cargo de los gastos ocasionados por sus trenes, nunca obtuvo respuesta por su parte. Solicita el importe abondo en concepto de reseva hotelera y que perdió al no ser reembolsable, por importe de 1.284,53 euros.

La parte reclamante añade que en fecha 04/11/2022 procedí a adquirir billetes de tren a través de [REDACTED] que cubrían el trayecto de ida y vuelta de Girona a París, en total 8 billetes: 4 de ida y 4 de vuelta. Mi intención era pasar con mi familia unos días del puente de diciembre de 2022 en París, por ello tenía hecha una reserva a través de [REDACTED] de un apartamento turístico en la capital francesa. Dicha reserva para 3 noches ascendía a 1.284,53 euros y se hizo efectivo su pago a través de mi tarjeta de crédito el 26/11/2022, y era no reembolsable desde 2 días después del pago (28/11/2022). Aproximadamente a las 17,00 horas del día 29/11/2022, recibo correo electrónico de [REDACTED] en el que se me informa de que, por una huelga en Francia todos los trenes son suprimidos y no hay medios alternativos de transporte. En seguida traté de anular la reserva del apartamento, ya que, con tampoco tiempo era imposible encontrar otro medio para poder viajar. Pero, aunque hice la anulación no conseguí que me abonaran ni en todo ni en parte el importe pagado, como ya he dicho la reserva era no reembolsable desde el 28/11/2022. Procedí a reclamar a [REDACTED], que sí atendió mi requerimiento y me devolvió el importe de los billetes (tanto de ida como de vuelta, aunque al principio se negaban a devolver los de vuelta, pero tras mi insistencia lo hicieron). Tras consultar con varias organizaciones de consumidores y estudiando las normas aplicables al Sector Ferroviario, procedí a reclamar el importe del alojamiento a [REDACTED] por ser quien ocasionó que no pudiera viajar y por tanto perder el dinero abonado. En distintas ocasiones, a través de la página web de Renfe he reclamado el importe del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

apartamento turístico, en concreto dos veces el 30/11/2022 y otra más el 14/12/2022, sin contestación por parte de [REDACTED]. Solamente y con posterioridad a mi reclamación ante esa Junta Arbitral, recibí un correo electrónico con fecha 7/11/2023, negándose a hacerse cargo de mi petición. Baso mi pretensión en el Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, en el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, y en cuyo Artículo nº 89 se recoge la indemnización que se debe a los viajeros. En dicho artículo, se indican las circunstancias en las que las empresas ferroviarias están obligadas a indemnizar al viajero, expresando claramente en el punto 4, los daños y perjuicios que las cancelaciones del viaje previsto hayan sido ocasionadas. Con mi último escrito de fecha 08/02/2024, remití la documentación que se me solicitaba, y que pido que se dé por reproducida, ya que la tienen en su poder. A saber, recibo bancario y notificación del pago, apunte en el extracto de mi tarjeta de crédito, notificación de [REDACTED], y los billetes adquiridos de [REDACTED]. Adjunto en este momento las cuatro comunicaciones que he mantenido con [REDACTED] sobre este asunto. (Documentos del nº 1 al nº 4). En contestación a la invitación realizada por la presente Junta Arbitral, a alcanzar un acuerdo, simplemente indicar que por mi parte no tengo forma ni manera de ponerme en contacto con la o las personas responsables de dicha entidad mercantil, pero estoy dispuesta a responder si se ponen en contacto conmigo.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tal como reconoce y confirma la reclamante, habiendo la empresa reclamada devuelto el importe de los billetes, tanto de ida como de vuelta, no siendo un viaje completo de transporte y hotel sino que estos dos conceptos se contrataron por separado, no pudiéndose unir en este caso billetes de transporte y alojamiento, se estima que la reclamada ha actuado correctamente con la devolución del importe de los billetes.

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.



## 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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de junio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]