



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14361.8/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

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] en 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], 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: que, según alega el reclamante, el 10 de octubre de 2023, compré un billete por internet para viajar en [REDACTED] de Madrid a Alicante, con salida de la estación Madrid Chamartín, el viernes 13 de octubre a las 10:00 de la mañana y Llegada a Alicante a las 12:17 horas del mismo día indicado. A las 9:45 horas del día 13, ya estando ubicado en el tren, recibo un correo del servicio de alertas de Renfe, en el que indicaba que el tren iba a salir con 40 minutos de retraso. El tren inicia el recorrido a las 11:00 horas, llegando a la estación Fernando Zóbel de Cuenca a las 12:00 horas donde se detiene, la megafonía del tren nos invita a salir del tren. Tras permanecer en el andén 2 horas se dice por megafonía de la estación que los pasajeros del tren 5102 (el mío) tenemos 3 autobuses que nos van a llevar a la estación de Albacete, y continuar desde allí hacia Alicante, a pesar de que los interventores de mi tren no tenían conocimiento alguno de esto. Al llegar a los 3 autobuses, resulta que uno de ellos, está fletado por la compañía [REDACTED] y los otros dos, van dirección Valencia para los pasajeros de otro tren. A partir de aquí y hasta las 7 de la tarde soy abandonado por [REDACTED] en la estación de Cuenca. No se nos proporciona ningún tipo de información ni se nos proporciona en ningún momento comida ni bebida, en una estación, que se encuentra a 5 kms. del núcleo urbano más próximo y que la oferta de comida y bebida se reduce a un puesto de productos típicos. Tras presentarse varias unidades de Guardia Civil y Policía Nacional se nos informa, que varios autobuses serán fletados por [REDACTED] para hacer el recorrido hasta Albacete, y que desde allí iremos en tren hasta Alicante. A las 20:08 iniciamos el viaje en Autobús hacia Albacete, y a las 23:05 salimos en tren de Albacete hasta Alicante, donde llegamos a las 0:00 horas del día 14 de octubre. El día 14 de octubre solicito en la web de [REDACTED] la devolución automática del coste íntegro de billete y pongo la consiguiente reclamación. Solicita un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

100% Adicional al precio del billete 42,30€, que ya fue devuelto en la devolución automática de [REDACTED] ya que el viaje fue cancelado y durante varias horas, no supe si iba a poder realizarlo o no, y en caso de no poder realizarlo, contar con el apoyo familiar necesario para poder realizarlo. Solicito la devolución del café que me tomé en el tren detenido en el Andén de Cuenca 2,50€, la devolución de la factura del Burger King, que fue el único establecimiento que encontré a mi llegada a Alicante 16,65€, además solicito una compensación económica adicional de 300€, motivada en daños morales por no poder disfrutar la tarde del día 13 junto a mi pareja y mi hijo de 5 años en un día de vacaciones que teníamos todos. Cuantía reclamada 361,45 €.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, lamentamos los inconvenientes sucedidos al Sr. [REDACTED] que impidieron la realización de su viaje en las condiciones previstas, motivada, en esta ocasión, por una avería de electrificación de las instalaciones de [REDACTED] en la estación de Monteagudo de Las Salinas. Cuando de forma puntual suceden estas circunstancias totalmente imprevistas, intentamos que incidan en la menor medida posible en nuestros clientes. Lamentamos las incomodidades ocasionadas y esperamos comprendan las dificultades que se plantean este tipo de situaciones excepcionales. En cuanto a la información que se ofrecía a los viajeros afectados, mencionar que esta es eventual y variable en función de las circunstancias producidas y de las medidas de reparación por parte de [REDACTED] para el restablecimiento del servicio ferroviario, y así poder facultar la reanudación del tráfico ferroviario a los distintos operadores ferroviarios. En este caso, en la tramitación del expediente [REDACTED] que se realizó a través del Centro de Atención Posventa, por un error involuntario en la tramitación de este, únicamente se gestionó la comprobación de que ya se había reintegrado el importe del billete afectado, mediante un ingreso de 42,30€ a la tarjeta bancaria de compra del billete, cuando también debían haber gestionado la devolución de los gastos de manutención ocasionados durante el viaje que se justifican (2,50€). Por nuestra parte, hemos dispuesto el reintegro de los de los gastos de manutención ocasionados durante el viaje 2,50€, así como de los 16,65€ de una consumición de una comida posterior al viaje, entendiendo que tal consumición no pudo realizarse durante el mismo. Dicha devolución de 19,15€ la vamos a realizar mediante una devolución a través de [REDACTED]. Asimismo, en atención a las circunstancias del viaje, queremos ofrecerle un código promocional con el que el Sr. [REDACTED] podría obtener 1 billete gratuito de Ida, para viajar al destino nacional que deseen en trenes [REDACTED] Larga Distancia hasta el día 31 de diciembre de 2024 (No válido para trenes combinados, ni trenes internacionales). En el caso de ser conforme el Sr. [REDACTED] con esos ofrecimientos, precisaríamos nos remitan su aprobación, a fin de enviarle a su dirección de correo electrónico el código promocional. En cuanto a la devolución del importe de los 86,32€ ajenos a los títulos de transporte, realizaríamos ese reintegro a través de una autorización de pago de [REDACTED]. En ese procedimiento bancario, el cliente recibe un enlace en su correo electrónico - [REDACTED] - de la entidad [REDACTED] por orden de [REDACTED] y pulsa en tal enlace, que le redirigirá a una pasarela de pago similar a la de cualquier transacción de comercio electrónico online. El cliente accede e introduce los datos de una tarjeta bancaria de su titularidad, a través de la cual desee recibir la devolución del importe estimado. Se recomienda usar una tarjeta de crédito o débito, evitando usar las tarjetas monedero. Ese enlace tiene una caducidad de 48 horas desde la fecha de recepción de este. Quedamos a la espera de conformidad a esta propuesta de Laudo Conciliatorio, o al Laudo que se estime por esa Junta Arbitral.

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.



## Comunidad de Madrid

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, reconociendo la reclamada en sus alegaciones, los retrasos impidiendo la realización del viaje en las condiciones previstas, dado que la reclamada según normativa aplicable tiene el compromiso de devolución, se acuerda que la empresa reclamada **reintegre el importe del billete afectado**, por importe de **42,30 euros**, así como la **devolución de los gastos de manutención por un total de 19,15€**, ocasionados durante el viaje que se justifican, por importe de 2,50€, más 16,65 euros de una consumición de una comida posterior al viaje, entendiéndose que tal consumición no pudo realizarse durante el mismo, tal como reconoce la reclamada, **total 61,45 euros**.

En cuanto al **ofrecimiento realizado por la empresa reclamada** consistente en un código promocional con el que el Sr. [REDACTED] podría obtener 1 billete gratuito de Ida, para viajar al destino nacional que deseen en trenes [REDACTED] Larga Distancia hasta el día 31 de diciembre de 2024 (No válido para trenes combinados, ni trenes internacionales), el reclamante **puede aceptarlo o rechazarlo** según estime conveniente.

**No entrar a conocer de la indemnización** de daños y perjuicios solicitada por importe de 300 euros, toda vez que el reclamante no ha acreditado los gastos y no siendo los daños morales materia consumirista, queda expedita la vía judicial.

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, 11 de junio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]