



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14582.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [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^a [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 la reclamante, Ataque de ansiedad a una mujer de 70 años con cardiopatía por no permitirle el acceso al tren desde el andén 5 minutos antes de la hora de salida. Presentamos la reclamación en la oficina de [REDACTED] ese mismo día 16/04/2023, la adjuntamos, pero no hemos tenido respuesta alguna. El día 16/04/2023 acompañé a mi madre de 70 años y cardiopatía al tren en Chamartín ([REDACTED]), la hora del tren era a las 14:50, llegamos a seguridad a las 14:40, había un tapón enorme de personas en las escaleras mecánicas para bajar al andén, ya que se juntaron varios trenes a la vez por una mala gestión de la estación. Tuvimos que esperar a que el tapón se deshiciese para poder bajar por las escaleras mecánicas con mi madre y la maleta grande. Cuando bajamos al andén, que eran las 14:45, nos dijeron que no podíamos pasar a subir al tren porque las puertas estaban cerradas. Entiendo que el tren cierra sus puertas 2 minutos antes de la salida, pero resulta que no era todavía la hora de cierre, faltaban 3 minutos para el cierre de puertas y 5 minutos en total para que el tren saliese. Como no nos permitieron pasar, estuvimos casi 10 minutos discutiendo con el personal para que le dejaran subir al tren a mi madre mientras veíamos que el tren seguía ahí parado en el andén, ya que, al día siguiente, el día 17 de abril, tenía una cita con el cardiólogo para ponerle un Holter. Adjunto la cita médica. Total, que perdimos casi 10 minutos de tiempo discutiendo varias personas, porque en total se quedaron 8 personas sin poder subir al tren, incluido varios niños, ya que el personal no nos dejó pasar. Es completamente absurdo haber estado discutiendo durante unos 8-10 minutos, cuando solamente hubiésemos necesitado 1 minuto para dar unos pasos y subir al tren. Lo peor fue la actitud del personal, que nos trataron fatal, nos amenazaron con "llamar a la policía" literalmente, tan solo para infundir miedo, porque ellos no pueden llamar a la policía directamente, sino que llaman a la seguridad de la estación. Eso ocasionó que a mi madre de 70 años y con una cardiopatía le diese un ataque de ansiedad, por la impotencia de no poder subir al tren, el trato recibido y la imposibilidad de acudir al día siguiente a la cita con el cardiólogo en San Sebastián, ya que era operación retorno de Semana Santa y ya no había ni trenes ni autobuses ni aviones disponibles. Cuando vinieron los de seguridad nos trataron infinitamente mejor que los operarios de [REDACTED]. Les pedí nombres y apellidos a los trabajadores de [REDACTED], para incluirlos en la reclamación, pero se negaron a dármelos. Solicita la devolución de los dos billetes de tren, tanto el del día del incidente, día 16, como el del día siguiente del día 17 que fue el que cogió para llegar a San Sebastián (ya habiendo perdido la cita médica), y además de eso, solicitamos una indemnización por daños morales por un valor de como mínimo 2000 euros en compensación por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la impotencia de haber visto el tren delante de nuestras narices casi 10 minutos mientras discutíamos, lo mal que nos lo hicieron pasar los empleados de [REDACTED] y por la pérdida de la cita médica. El total reclamado sería 2098 euros. Cuantía reclamada 2.098,00 €.

La parte reclamante añade que no se ha llegado a ningún acuerdo. [REDACTED] no se ha puesto en contacto conmigo para tratar de solucionar el problema. Nuestras peticiones son la devolución de los dos billetes de tren, tanto el del día del incidente, día 16 de Abril, como el del día siguiente, día 17 de Abril, que fue el que cogió para llegar a San Sebastián (ya habiendo perdido la cita médica), y además de eso, solicitamos una indemnización por daños morales por un valor de como mínimo 2000 euros en compensación por el ataque de ansiedad sufrido por mi madre de 71 años, la impotencia de haber visto el tren delante de nuestras narices casi 10 minutos mientras discutíamos, lo mal que nos lo hicieron pasar los empleados de [REDACTED] recibimos un trato nefasto por su parte que incluso se negaron a darnos sus nombres, y por la pérdida de la cita médica del cardiólogo de mi madre. El total reclamado sería 2098 euros.

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, siendo la obligación del viajero llegar puntual las circunstancias sobrevenidas no son culpa de nadie, no derivándose responsabilidad alguna por la empresa reclamada, debiéndose **el importe reconocido por la reclamada del 70%** al reclamante del billete a la atención comercial.

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios solicitados por cuanto no quedan acreditados 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.



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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: