



Comunidad de Madrid

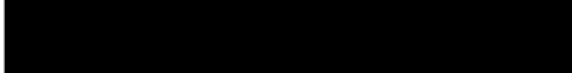
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14706.4/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 30 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, en la madrugada del 14 al 15 de noviembre la compañía de transporte de viajes [REDACTED] dejó tirados en tierra a varios viajeros, entre ellos un familiar mío, a las 01:45h de la madrugada sin amparo ni atención alguna por su parte. El 02/10/2023 a las 21:42 h como de costumbre para la obtención del billete de mi suegra, [REDACTED], compro billete vía web con el grupo [REDACTED] para que viaje de Aguilar de la Frontera (Córdoba) a Madrid, en la hora anteriormente indicada. Billete 8779913 Referencia W5856818. El día 15/10/2023, junto con otros viajeros, se persona mis suegras a las 01:20h de la madrugada en la ubicación de la parada para coger el autobús. Dicho autobús no llega a presentarse ni a las 01:45h ni en ningún otro momento dejando tirados a varios viajeros, como he dicho antes, en plena madrugada sin atención alguna. No pudieron contactar con nadie de la empresa, pues no cuenta con un número de atención al cliente para estos casos, solo un número que funciona de lunes a viernes, este último incluso en horario reducido. No recibieron notificación alguna ninguno de los viajeros, pese a tener la compañía sus datos personales. Pensaron que se podría haber tratado de algún accidente previo a la llegada del autobús al pueblo, por lo que incluso preguntaron en la comandancia de la Guardia Civil del pueblo, la cual les notificaron que no había constancia de ningún accidente ni en la provincia de Málaga, de donde procedía el autobús, ni en la de Córdoba. En dicha comandancia les sugirieron intentaran hablar con el lugar donde habitualmente hace la parada esta línea. Dicha parada es Los Abades de Pedro Abad, en el cual les confirmaron que había pasado el autobús de la línea habitual de Málaga, pero no de forma oficial, pues ellos no llevan registro alguno de este tipo. Finalmente, y tras esperar varias horas a la intemperie se quedan tirados con todo lo que ello conlleva. Además, a mi suegra le tuvimos que sacar otro billete de autobús en otra compañía que salió de Córdoba capital a las 17:10 de ese mismo día ya que era imperativo que estuviese al final del día en Madrid. No se pudo gestionar con [REDACTED] puesto que ni tenían teléfono operativo para contactar con ellos, ni contestaron el correo de reclamación que se mandó por la mañana en el mismo día, incluso ni tan siquiera había billete para la próxima noche. Estamos hablando de un domingo de vuelta para el puente del 12 de octubre. Reclamación que, por cierto, responden solamente por correo, ni tienen la deferencia de llamar después de lo ocurrido. En dicho correo, mencionan la palabra retraso, dejando claro que ni se han molestado en leer la reclamación. Además, se me insta a que vaya en menos de 24h de la realización del servicio, el cual, por cierto, ni se ha hecho, a dejar constancia en un punto de venta. Punto de venta el



Comunidad de Madrid

cual se encuentra a 20km de mi domicilio, y al cual no me debo de desplazar por una dejadez e incompetencia de la empresa. Aun así, me desplazo para poner previa reclamación oficial en punto de venta, la cual me es imposible poner al disponer la oficina con un horario incompatible con mi horario laboral, y ya faltaría que encima tenga que pedir un día libre de trabajo o salir antes porque esta compañía de un pésimo servicio de principio a fin. Horario bastante exiguo para tratarse la oficina de venta de la empresa en la estación de autobuses de Méndez Álvaro, estación con mayor tránsito de viajeros de toda Europa. Pero es que, además, al día siguiente, efectúo casi 20 llamadas para hablar con la compañía, sin éxito alguno, pues es lamentable el sistema de entrada de llamadas del que dispone la empresa. Solicita cuantía reclamada 84,02 €

La parte reclamada alega que el servicio que reclama sufrió una avería no previsible en la estación de Lucena a la 1:30. Que teniendo en cuenta la hora y fecha de esta circunstancia la empresa intentó movilizar los escasos recursos disponibles con máxima prioridad, logrando la salida de otro autobús desde Marbella a las 4:00 y llegando a la asistencia del autobús averiado en la estación de Lucena a las 5:40. Que la información que le proporcionamos al día siguiente por correo electrónico es la correcta y lamentamos que el horario de taquilla para la atención de su reclamación no se ajuste a su demanda. Que por los daños ocasionados solo le podemos ofrecer como solución amistosa la devolución íntegra del billete que reclama, incluyendo los gastos de gestión, selección de asientos y billete de vuelta ya disfrutado por ustedes por valor total de 31,14€. Por lo anteriormente expuesto, la organización ofrece una solución amistosa a lo solicitado por el usuario y le volvemos a pedir disculpas por los daños ocasionados.

La parte reclamante manifiesta que el autobús que hace la salida de Marbella, lo hace más de 2 horas después de la avería, tiempo material suficiente para ponerse en contacto con los viajeros, pues para la compra de los billetes de autobús es obligatorio proporcionar teléfono y email, cosa que no sucede pues no llega información alguna por ninguna de las dos vías. Que ante esta situación mi familiar se encuentra en un estado de abandono e indefensión durante las horas de la madrugada tirada en plena calle sin saber qué hacer, pues la empresa no proporciona ni ayuda ni información de ningún tipo y además tampoco es viable contactar con la empresa pues no tiene medios de atención de urgencia. Que la respuesta por correo no fue adecuada. Que no es suficiente la compensación pues no cubre los daños ocasionados. Solicita compensación de 84,02 €: devolución íntegra del billete de ida con el número que he indicado anteriormente por valor de 14,02 € - compensación económica del valor del billete alternativo por valor de 30,65 €. compensación económica en concepto de kilometraje por traslado de Aguilar a Córdoba en transporte alternativo por valor de 20 €. Compensación económica para manutención fuera de destino y en concepto de asistencia no recibida por valor de 20 €. La empresa cree un teléfono de asistencia al viajero 24h 365 días al año para estos casos. Se aumente el horario del punto de venta de Méndez Álvaro, estación con más tránsito de autobuses de Europa. Se tomen medidas para que lo sucedido no vuelva a pasar. Disculpa personal por algún miembro de la empresa en persona o por teléfono, no por mail ni por carta.

La parte reclamada manifiesta que las decisiones que tome el usuario como traslado alternativo no pueden imputarse a la organización. Que mantenemos como solución amistosa la devolución íntegra del billete que reclama, incluyendo los gastos de gestión, selección de asientos y billete de vuelta ya disfrutado por ustedes por valor total de 31,14€.



Comunidad de Madrid

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconocido por la empresa reclamada que el servicio objeto de reclamación sufrió una avería en la estación de Lucena a la 1:30, logrando la salida de otro autobús desde Marbella a las 4:00 y llegando a la asistencia del autobús averiado en la estación de Lucena a las 5:40, se acuerda que **la reclamada indemnice al reclamante con el valor total de 31,14 euros** ofrecidos por la empresas, toda vez que incluye el importe del billete alternativo de 30,65 €, no habiendo acreditado otros gastos hasta el importe solicitado de 84,02 euros, tal como consta se le requirió y el reclamante afirma, en escrito de fecha 03/12/2023, no aportar factura de traslado de Aguilar a Córdoba ni ticket del restaurante por la compensación por manutención.

No entrar a conocer de la solicitud del reclamante consistente en la creación de un teléfono de asistencia al viajero 24h 365 días al año para estos casos, así como que se aumente el horario del punto de venta de Méndez Álvaro, por carecer este Órgano Arbitral de competencia en la materia.

Así mismo, considerando suficiente las disculpas presentadas por la empresa en escrito de fecha 16 de octubre de 2023 y 16 de noviembre de 2023, carece de competencia este Órgano Arbitral para compeler a la reclamada a realizarlo en persona o por telefono tal como solicita la reclamante, quedando a la voluntad de la reclamada realizarlo por estos medios.

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, 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.