

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15688.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de septiembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público y arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el tren con salida a las 20 horas del día 02/11/2023 con origen Málaga M. Z. con destino Madrid (Puerta de Atocha), llegó con más de 20 minutos de retraso. En la página web de indemnizaciones no figura ningún tipo de incidencia por retraso. Solicita el reembolso del 50% del billete tal como anuncia su página web de compromiso de puntualidad

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.

El reclamante como prueba presenta:

billete con los siguientes datos:

Nº Billete

02/11/23 salida 20:00 Origen: MALAGA MARIA Z

02/11/23 llegada 23.00 Destino: MADRID P.ATOCHA.

También presenta hoja de reclamaciones interna de [REDACTED] con el siguiente texto: "... El tren llegó con un retraso de más de 20 minutos, perdiendo además el tren de cercanías que me tenía que llevar a Colmenar Viejo. Vuestra plataforma de indemnizaciones indica que no hay lugar a dicha indemnización. Incumple completamente vuestro compromiso de puntualidad y al derecho de indemnización que publicáis en vuestra web por demora de 15 minutos. Solicito la indemnización publicada o instrucciones para realizar reclamación ante consumo.."

Aporta finalmente un pantallazo de la plataforma web de [REDACTED] donde aparece el tren y trayecto en el día reclamado que se observa indica únicamente tren retrasado, pero no indica la hora real de llegada ni que se tenga derecho a indemnización por retraso.

La parte reclamante debidamente convocada no comparece a la audiencia por lo que se le tiene por reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada debidamente convocada no comparece a la audiencia ni presenta alegaciones de ningún tipo.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

Considerando que el compromiso de puntualidad para billetes adquiridos antes del 1 de julio de 2024 por tiempo de retraso en la llegada y tipo de tren y Billetes [REDACTED] que se reclama es Retraso superior a 15 minutos: devolución del 50%.

Considerando que la carga de la prueba recae sobre la parte que hace una afirmación en el proceso arbitral, es decir el demandante, debe probar los hechos constitutivos de su pretensión y el demandado los hechos que impidan, extingan o enerven la pretensión del demandante, en este caso, el único elemento probatorio es la pantalla web de indemnización de [REDACTED] que indica que el tren llegó retrasado y que no corresponde indemnización pero no indica los minutos de retraso, por lo que no se ha acreditado por el reclamante de forma alguna, si el tren llegó 5 minutos, 14 minutos o 20 minutos tarde, como manifiesta.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

DESESTIMAR la solicitud de devolución del 50% de importe del billete que realiza D. [REDACTED] por falta de prueba acreditativa de la duración del retraso.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.