



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00687.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 06/01/2025: "El pasado día 21 de diciembre de 2024, tenía un viaje en AVE [REDACTED] previsto desde Atocha hasta Castellón. La noche anterior, recibí un correo exponiendo las malas condiciones de la vía y la imposibilidad de llegar en AVE a la estación de destino. Sin embargo, prometieron un autobús desde Valencia que llegaría a la misma hora. El día del viaje, cuando llegamos a Valencia y bajamos del AVE, nos avisaron en la misma estación de que NO había ningún autobús contratado esperando y, por ello, debíamos buscarnos nosotros cómo llegar hasta el destino final. Los trabajadores nos propusieron ir en tren de media distancia desde otra estación o esperar una hora más hasta que llegara un autobús. Tomé la primera opción, fui hasta la Estación de Nord para coger el primer tren que pasara y llegué más tarde de lo previsto. La página web de Renfe no me da la opción de pedir una indemnización por mi billete, pero pagué por un servicio que no me dieron". Solicitud: "La devolución del monto del billete".

El reclamante presenta:

- Billete emitido por la reclamada para el sábado 21.12.2024, salida de Madrid Atocha a la 09:44h, llegada a Castelló a la 13:15h. Tipo de asiento: Estándar. Tu selección ELIGE. Importe 51,40 €. Localizador PZM4D4. N° de billete 7682001710917.
- Pantallazo del sitio web de la reclamada, de 31.12.2024, donde se observa "Indemnizaciones. El billete introducido no tiene retrasos indemnizables o deficiencias de confort asociadas. No corresponde indemnización". Localizador H2SFCF. N° de billete 7064800006674.

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 no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 05/05/2025 en el que manifiesta que: "... le informamos que en nuestro departamento no tenemos registrada la reclamación previa del [REDACTED] ante [REDACTED], con relación al viaje Madrid-Castellón de fecha 21/12/2024, que en el formulario de esa Junta Arbitral refiere haber presentado previamente para tratar de resolver el asunto, del que únicamente adjunta una captura de pantalla de la página web de Indemnización Automática, que nada tiene que ver con una reclamación como tal.

Es por ello, que solicitamos su colaboración para que el [REDACTED] acredite haber intentado esa comunicación que refiere. Caso de no acreditarse esa circunstancia, dado que no se ha producido el cumplimiento de la comunicación previa del consumidor con la empresa reclamada

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

para tratar de resolver el asunto, solicitamos a esa Junta Arbitral que se tenga por presentado este escrito y previos los trámites oportunos, se curse el archivo del presente procedimiento.”

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo establece en su artículo 35. “Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje. (...) 2. Además de por las causas previstas en el artículo 2, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos:

c) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiera comunicado su resolución.”

Vista la documentación aportada por el reclamante, si bien presenta un pantallazo de su solicitud de indemnización por el retraso del tren, este no puede considerarse una reclamación, no habiendo acreditado el reclamante haberse dirigido previamente a la empresa reclamada para tratar de resolver el asunto.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones del reclamante al no haber acreditado haber presentado reclamación previa a la empresa reclamada, requisito previo al inicio del procedimiento arbitral, procediéndose al archivo del expediente.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.