



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10594.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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: La reclamante manifiesta que el día 13/10/23 la línea dirección Valencia - Madrid fue cancelado por una avería, según les informaron. Una gran cantidad de viajeros se quedaron sin poder viajar en ese tren y otros con salida anterior, es decir, la línea quedó sin servicio; por este hecho le fue imposible conseguir regresar en avión, autobús ni [REDACTED] ni ningún otro medio de transporte, cuando iba a hacer una reserva todo estaba completo, lo que le obligó a pasar la noche en un hotel, también fue difícil conseguir plaza ya que era el puente del Pilar y los hoteles estaban con casi el 100% de la ocupación. Finalmente consiguió una habitación en el [REDACTED] como regresar al día siguiente con un vuelo de [REDACTED] llegar a su casa un día después de lo previsto sin poder continuar con su trabajo.

La reclamante refiere que su viaje era un viaje de trabajo para hacer unas gestiones en Valencia por la mañana y regresar a Madrid en la tarde, no llevaba ni ropa de cambio, pijama.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No solo la devolución del total del importe de los billetes sino también la indemnización por los costes asumidos de hotel, vuelos, taxi, ropa...obteniendo únicamente como respuesta por parte de Renfe una indemnización de 67 € que rechacé por ser a todas luces insuficiente a la vista de los gastos que la interrupción del servicio ha generado".

En su escrito de 10 de enero de 2025 se refiere:" Tras haber leído las alegaciones de [REDACTED] quiero dejar constancia por escrito de mi oposición a que los gastos de hotel por importe de 298 € sean calificados como no razonables cuando este precio es fruto del colapso en el servicio de ave que provocó que todos los hoteles se llenaran no siendo posible acceder a una de hotel a un precio económico. Es decir, no solo es que no había alternativas más baratas de hospedaje si no que era la única opción disponible. Acudí a tres hoteles antes de encontrar la última disponible en el que me pude hospedar. Sin la posibilidad de viajar y sin hospedaje a menor precio no existía

Comunidad de Madrid

otra alternativa razonable. Por todo ello ruego reconsideren su respuesta, así como el hecho de que al ser un viaje de trabajo no puedo estar con la incertidumbre de cuando se restablecerá el servicio esperando indefinidamente a que los trenes vuelvan a circular. Por eso hube de coger el primer avión disponible que tampoco me supusiera un quebranto económico. Agradeciendo de antemano su comprensión y ayuda”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 22 de enero de 2025 refiere: “Nos ponemos en contacto con usted en referencia a la citación de Vista mediante alegaciones escritas, correspondiente a su Expediente 21 - ARBC - 10594.4/2024, de señalamiento de Audiencia escrita (día 14 de febrero de 2025), relacionada con la reclamación presentada por Dña. [REDACTED]

Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que esta incidencia vino motivada por una avería de electrificación de las instalaciones de ADIF 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.

Ante este hecho a los viajeros, que disponían de billetes reservados, se les fue informando puntualmente de las incidencias y medidas que se iban adoptando en función del transcurso de la incidencia, tanto a través de los diversos canales de comunicación de [REDACTED] (Redes Sociales, etc.), así como mediante mensajes SMS y correos electrónicos personalizados. Entre esas medidas, se daban las opciones de anulación y devolución íntegra de los billetes o el cambio para viajar en el primer tren que circulara, una vez fuera restablecido el servicio ferroviario.

En este caso, en la tramitación de los expedientes de reclamación [REDACTED] / [REDACTED] que se realizó a través del Centro de Atención Posventa, se dispuso la devolución de 60,45€ importe correspondiente al 100% del billete de regreso Valencia-Madrid nº [REDACTED] en el mismo modo de pago. De igual forma, se gestionó la devolución de 30,22€ correspondiente al 50% del billete de Ida Madrid-Valencia nº [REDACTED], afectado por un retraso en la llegada a destino.

En cuanto a la autorización de devolución de 65,97 € que se le envió a través de [REDACTED], correspondientes a los gastos de alojamiento y desayuno, ese importe se corresponde a las referencias previstas en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo de 2002, de las indemnizaciones por razón del servicio. Una vez comprobada esa autorización de devolución, figura que no ha sido ejecutada.

En referencia la devolución de los gastos de taxi solicitados, entendemos que Sí corresponde la devolución de los gastos de transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, no así de los gastos de transporte anteriores a la salida del tren, ni por el desplazamiento a otras terminales de transporte.

En cuanto a los gastos de Alojamiento por un importe de 298,00€, este Departamento está en disposición de abonar aquellos gastos razonables y justificados de alojamiento y manutención que durante el viaje se le hayan podido ocasionar a la Sra. [REDACTED] que, a causa de la supresión del servicio, el viaje no se pueda continuar el mismo día, o que su continuación no sea razonablemente exigible el mismo día a causa de las circunstancias. Los daños y perjuicios comprenderán los gastos razonables de alojamiento, así como los gastos razonables en que pueda incurrirse para avisar a las personas que esperan al viajero. Entendemos que los 298,00€ que nos solicita la Sra. [REDACTED] no se corresponden con unos gastos razonables de alojamiento que deba asumir de forma íntegra la empresa transportista, en este caso [REDACTED]

En cuanto al resto de gastos solicitados por el viaje Valencia-Madrid en avión, aun respetando la decisión de la Sra. [REDACTED] de efectuar el viaje en otro modo de transporte y que su elección de ese viaje alternativo quedó a la voluntad discrecional de la reclamante, sentimos no poder hacernos cargo de tales gastos, puesto que la empresa ofreció a todos los viajeros sin coste adicional la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa, al punto de destino final, en



Comunidad de Madrid

condiciones de transporte comparables una vez fuera restablecido el servicio ferroviario, así como del reintegro del importe total de los billetes de los billetes afectados, por el retraso en la llegada a destino.

Por lo expuesto, proponemos la devolución de los gastos de alojamiento y desayuno, conforme a la referencia actualmente vigente prevista en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo de 2002, así como de los gastos de transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, no así del resto de gastos solicitados por el viaje en otro modo de transporte y de gastos de vestuario”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

Procede:

1º El reembolso del 50% del billete de ida (30,22 €) y el 100% del billete de vuelta (60,45 €) por importe de 90,67 €.

2º El gasto del taxi de importe 8,05 €, correspondiente del recorrido del tren al alojamiento.

3º El gasto de ropa interior y pijama 9 €.

4º La manutención por importe 12 €.

5 El 50% del alojamiento y desayuno (149 €), ya que si bien, no queda acreditado las distintas opciones más económicas que pudo buscar la reclama, no es menos cierto, que la fechas coinciden con un fin de semana puente festivo.

No procede:

1º El importe del billete de avión por quedar su importe compensado con la devolución de los billetes de tren.

2º El resto de los taxis solicitados a no tener relación con la cancelación por avería.

3º El abono del resto de ropa de importe 125,96 €, al no quedar acreditado su necesidad por un día.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante en la siguiente cuantía 268,72 €.

Dicho importe debe ser abonado por la mercantil, deduciendo las cantidades que en su caso hayan sido abonadas ya con anterioridad.

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, 14 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]