



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11355.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere poner una reclamación en septiembre de 2023 de la que no obtenemos respuesta ni información por parte de ██████ hasta agosto de 2024. Además, existe desacuerdo con dicha resolución debido a que no se hacen cargo de los gastos que supuso su falta de información y de soluciones de septiembre de 2023 ante la cancelación del viaje Málaga-Madrid(04/09/2023): 21 Cod Localizador: GWDM2V.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Que ██████ se haga cargo de los gastos que supuso la cancelación del viaje, 203,76 € totales (16,90 € devolución de billetes; 174,70 € vuelos comprados y 12,16 € ██████

En su escrito 25 de enero de 2025 se refiere: Expreso mi disconformidad con la resolución proporcionada por ██████. A continuación, detallo los motivos y la solución que se propone. En primer lugar, entiendo que el origen de la incidencia (DANA) supone una circunstancia ajena a ██████. Sin embargo, no es cierto que la empresa puso todos los medios disponibles para minimizar al máximo el perjuicio de los viajeros, ya que, en primer lugar, se notificó mediante un correo electrónico que se suprimía dicho servicio y que si queríamos un cambio de billetes nos dirijamos a la Oficina de Renfe más cercana o a través de su página web o teléfono. Estando ya en la estación de tren nos dirigimos a la oficina (dado que la página de ██████ NO FUNCIONABA). Estuvimos haciendo cola en dicha oficina 3 HORAS, desde las 19:30 hasta las 22:30 donde solo una o dos personas atendían al público y sobre dicha hora ya no atendían más. Es decir, en realidad no se nos ofreció realmente ninguna posibilidad de cambio de billete dado que no pudimos acceder a ninguna de las alternativas. Estando en dicha cola, la alternativa de pernoctación que se ofreció fueron 50 plazas de alojamiento en Mijas (30 minutos en coche desde Málaga) con autobús de ida, pero SIN TRANSPORTE DE VUELTA A MÁLAGA y SIN ASEGURAR NINGÚN BILLETE DE TREN A MADRID. Esta infame alternativa que en realidad te desplaza a un lugar más lejano dificultándote acudir al día siguiente a la estación a buscar algún hueco en algún tren, se ofreció de manera agresiva, con presión, prisa y mala educación por parte del personal de ██████. En esta situación, viendo que el ofrecimiento de cambio de billete estaba resultando nefasto para la mayoría de viajeros, ██████ decide NO OFRECER SERVICIO ALTERNATIVO POR OTRA VÍA. Cuando los autobuses SÍ salían de Málaga-Madrid y siendo una de las posibles soluciones que ██████ ha propuesta en otras situaciones de este tipo. El tren en el que finalmente viajamos NO FUE UN TREN QUE SE PUSO A DISPOSICIÓN DE LA

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

REUBICACIÓN DE LOS VIAJEROS, fue uno de los últimos trenes que pudo salir y se nos informó de esto 1 MINUTO ANTES DE QUE EL TREN SALIERA AVISÁNDONOS QUE O CORRÍAMOS O NO NOS ESPERARÍA (a las 22:29 se avisó de que salía a las 22:30), teniendo que correr por toda la estación, saltarnos la cola del control de seguridad como pudimos y teniendo que pedir al personal que parasen el tren que ya estaba saliendo. Esto sin duda no es una alternativa que se ofrece, es una improvisación de mal gusto. Recogiendo toda esta situación, veíamos imposible viajar dicho día y probablemente tampoco el día siguiente debido a la desinformación por parte de [REDACTED] sabiendo por otros pasajeros que apenas quedaban billetes disponibles para el día siguiente (y todavía teníamos a muchas personas delante para ser reubicadas). Teniendo obligaciones laborales y académicas, donde teniendo un Máster que supone un esfuerzo económico y siendo autónoma donde mis ingresos dependen directamente de que trabaje o no, se puede comprender no me puedo quedar de brazos cruzados y seguir perdiendo dinero por una gestión pésima por parte de [REDACTED]. Debido a eso optamos por consultar coches de alquiler para poder viajar a Madrid que estaban totalmente agotados, por lo que pasamos a la vía aérea buscando los vuelos más baratos que encontramos. Con respecto al enlace para la gestión del cobro el motivo por el que no fue hecho efectivo fue porque me llegó un enlace de devolución de un importante (19 de agosto a las 8:34h) sin ningún tipo de información al respecto, que como se puede comprender teniendo en cuenta que el pichinga está a la orden del día no voy a aceptar y meter mis datos bancarios en un enlace sin información al respecto. Se ofrecen 48 horas para aceptar el enlace llegándome un correo explicativo de dicha opción PASADAS ESAS 48 HORAS (21 de agosto 21:19h). En este segundo enlace que se ha puesto a disposición ni siquiera se me informó de ello hasta que he recibido la notificación de la propuesta que emitís por correo postal. Por lo que, de nuevo, no voy a introducir mis datos bancarios en un enlace del que no se informa de nada anteriormente y siendo notificada pasadas 48 horas de nuevo. Por último, señalar que, esta reclamación se inició el 8 de septiembre de 2023, sin recibir respuesta por parte de [REDACTED] hasta el 19/21 de agosto de 2024, superando con CRECES el tiempo legal que [REDACTED] TIENE para responder a una reclamación (3 meses). Por lo que, si [REDACTED] no se hace responsable de los gastos derivados de la mala gestión y la falta de alternativas, tendrán que indemnizarme por la demora en el tiempo en dar respuesta. Como solución a este descuerdo reitero que, [REDACTED] debe hacerse cargo de no dar unas alternativas reales ante una situación por supuesto, ajena a ellos, pero sí teniendo responsabilidad de otorgar INFORMACIÓN Y SOLUCIONES ante dicha situación. Al no haber sido así, sigo solicitando el cobro de los billetes, de la factura de [REDACTED] y de la factura de [REDACTED] (TOTAL: 203,76 €) o en su defecto cobro de los billetes, factura de [REDACTED] e indemnización por la demora".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 17 octubre de 2024 refiere: "Nos ponemos en contacto con ustedes, en referencia a la admisión a trámite por esta Junta Arbitral, relacionada con su Expediente número 21-ARBC-11355.4/2024 y reclamación de Dña. [REDACTED]. Al respecto, les adjuntamos copia de la respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió a la Sra. [REDACTED], en contestación a la reclamación, presentada ante [REDACTED], sobre este mismo asunto. Ampliando lo manifestado en dicha respuesta, debemos informarle que el origen de la incidencia vino motivado a consecuencia de los problemas derivados de condiciones atmosféricas adversas (DANA). Esta circunstancia, ajena a la explotación ferroviaria, ocasionó que nuestras circulaciones se vieran afectadas en gran medida, quedando determinados servicios suprimidos ante la imposibilidad de su prestación. Quisiéramos señalar que es evidente que, ante un hecho totalmente imprevisible, la empresa pone todos los medios disponibles para minimizar al máximo el perjuicio a los viajeros, tomando las medidas a su alcance, a pesar de que las especiales características de la explotación ferroviaria, condiciona una respuesta más rápida y eficaz, que impide disponer de los medios necesarios para ofrecer a nuestros clientes el debido nivel de servicio. En este sentido, todo el equipo humano de [REDACTED] y de [REDACTED] estuvo trabajando para restablecer cuanto antes la normalidad en las circulaciones ferroviarias. En este sentido, [REDACTED] como entidad pública dependiente del Ministerio de Fomento, ejerce como ente administrativo responsable, entre otros cometidos de las infraestructuras ferroviarias, adoptó las medidas de seguridad previstas en estos casos. A continuación, detallamos los informes sobre la



Comunidad de Madrid

incidencia: INFORME [REDACTED] cambio para viajar en el primer tren que circulara, una vez fuera restablecido el servicio ferroviario. Debemos significar que el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo (entre países de la UE) de fecha 29 de abril de 2021, refiere en su Capítulo IV "Retrasos, Pérdida de Enlaces y Cancelaciones" – Artículo 19 "Indemnización": 10. La empresa ferroviaria no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió directamente a, o a causas vinculadas inherentemente con: a) circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar En este mismo sentido en el Capítulo II – Artículo 32 – Anexo I "Responsabilidad en caso de supresión, retraso o enlaces perdidos" se incide que: 2. El transportista quedará exento de dicha responsabilidad, cuando la supresión, el retraso o el enlace perdido sean imputables a una de las causas siguientes: a) circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria, que el transportista, a pesar de las diligencias requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar Según lo indicado anteriormente, y conforme a lo dispuesto en el citado Reglamento, a los viajeros afectados por el temporal se les ofreció: "el reintegro del importe total del billete —en las condiciones en que este haya sido abonado— correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes ya efectuadas si el viaje ha perdido razón de ser dentro del plan de viaje original del viajero", así como la opción del "cambio para otras fechas en la medida que hubieran disponibilidad de plazas" o "La continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero". Asimismo, cuando el servicio se ha cancelado, pero se ofrece la posibilidad de reubicación, si el cliente opta por realizar el viaje en los medios dispuestos no corresponderá indemnización por sustitución de material, siendo contempladas posibles indemnizaciones derivadas por la carencia o falta de prestación de servicios asociados, así como por la demora en la llegada correspondiente al producto original, para el que se disponía de plaza reservada. Ante esta incidencia, dado que la Sra. [REDACTED] - tal como señala en su escrito – realizó el viaje en el tren que pudo ser dispuesto para la reubicación de los clientes afectados, se procedió al reintegro de 16,90 € cantidad correspondiente al importe íntegro abonado por los billetes asociados al localizador: GWDM2V. Este abono, dadas las fechas de compra de los billetes, se realizó mediante el sistema [REDACTED], como se le notificaba en la respuesta enviada.

Según los informes disponibles, el enlace para la gestión del cobro fue enviado con fecha 19/08/2024, ignorando el motivo por el cual no fue hecho efectivo en el plazo de validez. Respecto a otros gastos, pese a que la responsabilidad de [REDACTED] se ajusta al cumplimiento de los compromisos contractuales de nuestro título de transporte, y no existe una vinculación o nexo legal o comercial con otros medios de transporte, ni se contemplan compromisos personales o profesionales que el cliente pudiera tener contraídos, valorando este tipo de situaciones y en aras de conciliar un acuerdo sobre esta cuestión, desde este Departamento se ha estudiado ampliar la resolución adoptada por el Centro de Atención Posventa mediante el ofrecimiento de los gastos generados por la utilización del servicio de transporte [REDACTED] (12,16 €). Sobre los gastos solicitados por la compra de billetes de la Compañía Aérea [REDACTED] nos reiteramos en el criterio establecido desde el ya mencionado centro, sintiendo no poder dar una respuesta positiva a dicha solicitud. Dado que como anteriormente mencionábamos, el enlace con el reintegro de los billetes no ha sido realizado, este Departamento está en disposición de emitir un nuevo enlace, que sería enviado a la dirección de correo electrónico que figura en la reclamación presentada por la Sra. [REDACTED] – [REDACTED] – con los importes mencionados de Títulos de Transporte y factura empresa externa [REDACTED]. En ese procedimiento bancario, el cliente recibe un enlace de la entidad [REDACTED] – por orden de [REDACTED] – y pulsa en tal enlace, que le redirigirá a una pasarela de pago similar a la de cualquier transacción de comercio electrónico. El cliente accede e introduce los datos de una tarjeta bancaria de su titularidad, a través de la cual desee recibir la devolución del importe estimado. Se recomienda usar una tarjeta de crédito o débito, evitando usar las tarjetas monedero. Ese enlace tiene una caducidad de 48 horas desde la fecha de recepción de este. Asimismo, se aconseja que se revise la carpeta de correo no deseado – SPAM – por si ese

Comunidad de Madrid

enlace entrara en dicha carpeta. El plazo aproximado en el que se suelen recibir esos enlaces de pago es de aproximadamente +/- 7 días, debido a las gestiones internas para realizar esa orden de pago”.

En su escrito de 03 de febrero de 2025 refiere:” Al respecto, y tal y como les informábamos en nuestra anterior comunicación, el origen de la incidencia vino motivado a consecuencia de los problemas derivados de condiciones atmosféricas adversas (DANA). Esta circunstancia, ajena a la explotación ferroviaria, ocasionó que nuestras circulaciones se vieran afectadas en gran medida, quedando determinados servicios suprimidos ante la imposibilidad de su prestación. En este sentido, deseamos reiterar nuestras disculpas por las posibles deficiencias en la gestión y coordinación en el encaminamiento de los clientes de los trenes afectados o la disponibilidad de medios alternativos. Esperamos comprendan que dada la magnitud de la incidencia – circunstancias climáticas ajenas a la explotación ferroviaria – [REDACTED] como filial del Grupo [REDACTED] es un operador de transporte de viajeros y como tal, en este tipo de situaciones, estamos a disposición de las recomendaciones y disposiciones realizadas desde el [REDACTED] en su caso del Servicio Público de Protección Civil. En base a la incidencia y lo solicitado por la Sra. [REDACTED], desde este Departamento se realizó el ofrecimiento del reintegro de 29,60 €, cantidad correspondiente al importe del billete afectado (16,90 €) más el importe de los gastos por utilización del servicio de transporte de la compañía [REDACTED] (12,16 €). Propuesta que reiteramos y revalidamos en su ofrecimiento. Como ya se le informaba, al tratarse de un abono de un billete que superaba el plazo desde su compra, en el que nuestros sistemas pueden realizar los reintegros directamente sobre la misma modalidad de pago utilizada en la compra, así como de gastos de una empresa externa a [REDACTED] se dispuso para hacer efectivo el abono ofrecido mediante el envío de un enlace de la entidad [REDACTED]. Este enlace fue enviado, siendo rechazado por la Sra. [REDACTED] ante las posibles dudas que se le planteaban en su utilización. Este medio de pago se mueve en un entorno seguro, ya que el cliente no tiene que facilitar la numeración de la tarjeta bancaria por teléfono u otro medio. En este proceso bancario el cliente recibe un enlace de la mencionada entidad [REDACTED] a través de la dirección de correo electrónico que haya aportado en su reclamación o de un mensaje en su móvil, con el pago que previamente ha configurado el comercio, para que pueda recibir la devolución autorizada, como si se tratara de una compra de comercio electrónico. En el sistema [REDACTED] se redirige la petición a una página Web de [REDACTED] que es una entidad cuya propiedad es de los bancos y que se encarga de realizar una autenticación contra el banco emisor de la tarjeta del titular. Esta página Web cumple con toda la normativa de seguridad que solicitan las marcas, es decir, el cliente introduce sus datos sin dárselos a nadie y desde una página web segura. Asimismo, se vincula la autenticación de [REDACTED] con su email o su móvil, sin necesidad de dar la tarjeta completa a nadie, solo por seguridad los 4 últimos dígitos de la misma. En definitiva, introducir los datos en [REDACTED] es como dárselos a su banco. El cliente cuando pulsa en el enlace recibido, es redirigido a una pasarela de pago similar a la de cualquier transacción de comercio electrónico. El cliente accede e introduce los datos de su tarjeta para realizar la gestión de cobro de forma segura, rápida y sencilla. El enlace recibido tiene un plazo de caducidad de 48 horas desde la fecha de su generación, recomendándose como norma general el uso de tarjetas de crédito o débito, evitando usar las tarjetas monedero. Asimismo, se aconseja que se revise la carpeta de correo no deseado – SPAM - por si ese enlace entrara en dicha carpeta. El plazo aproximado en el que se suelen recibir esos enlaces de pago es de aproximadamente +/- 7 días, debido a las gestiones internas con la entidad bancaria, para realizar esa orden de pago”.

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

1º La reclamante refiere:”Como solución a este descuerdo reitero que, [REDACTED] debe hacerse cargo de no dar unas alternativas reales ante una situación por supuesto, ajena a ellos, pero sí teniendo responsabilidad de otorgar INFORMACIÓN Y SOLUCIONES ante dicha situación. Al no haber sido así, sigo solicitando el cobro de los billetes, de la factura de [REDACTED] y de la factura de [REDACTED] (TOTAL: 203,76 €) o en su defecto cobro de los billetes, factura de [REDACTED] e



Comunidad de Madrid

indemnización por la demora”.

2º La mercantil refiere: “Debemos significar que el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo (entre países de la UE) de fecha 29 de abril de 2021, refiere en su Capítulo IV “Retrasos, Pérdida de Enlaces y Cancelaciones” – Artículo 19 “Indemnización”:

. La empresa ferroviaria **no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió directamente a, o a causas vinculadas inherentemente con: a) circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos**

3º La mercantil refiere: “Sobre los gastos solicitados por la compra de billetes de la [REDACTED] [REDACTED] nos reiteramos en el criterio establecido desde el ya mencionado centro, sintiendo no poder dar una respuesta positiva a dicha solicitud”.

4º En las condiciones de [REDACTED] refiere: “En este caso la mercantil actúa según su reglamento para la cancelación del viaje, cuando este se produce dentro de las 4 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho al reintegro del precio del billete o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo. Si el viajero optara por no utilizar la alternativa de transporte ofrecida, tiene derecho además a una indemnización del doble del importe del título de transporte. En este caso el reclamante usa el transporte ofrecido, llegando a su destino en un tren de [REDACTED] y la causa de la interrupción es ajena a la mercantil.

5º La mercantil propone devolver a la reclamante el importe de los billetes y el importe del [REDACTED] pero no el importe del avión adquirido por la reclamante.

6º La reclamante coge unos billetes de avión para el 5 de septiembre de 2023 a las 17:05, pero puede coger el último tren que sale a las 22:30 por lo que no puede usar los billetes para el día siguiente.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALEMTE las pretensiones de la reclamante y quedando acreditado que estamos ante una incidencia ajena a [REDACTED] ya que es por temas meteorológicos, desconociendo la diligencia o no de la mercantil para aportar soluciones, pero sí que la reclamante puede terminar el viaje en un tren de la mercantil. Por ello, se acepta por este órgano Arbitral la propuesta de la mercantil del abono del billete completo y el [REDACTED] usado, por importe de 29, 60 € y que dicho abono se realice en el número de cuenta que aporte la reclamante para tal fin.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto al abono del importe del medio alternativo, avión, y en su defecto indemnización, al quedar acreditado el uso de un medio alternativo para volver a su destino, sea o no puesto en expreso o acogiendo a otro tren que pudo cumplir su horario resuelta la incidencia.

Con respecto a la indemnización, este Órgano arbitral no es competente al no ser materia conumerista y por ello, NO SE ENTRA A CONOCER, dejando expedita la vía judicial.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.