



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13437.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 04/10/2024:

"El pasado 25 de septiembre de 2024 tenía contratado un viaje con horario de salida de Atocha a las 19:00 horas y horario de llegada 21:52 a Sevilla. El número del billete es el siguiente: 7689001668466. Embarcamos a la hora prevista, transcurriendo todo con normalidad. Habiéndose producido una demora de 5 minutos sobre la hora de salida, se comunica que va a haber un retraso de 15 minutos en la salida, pero que no haya preocupación. No se nos indica la razón. Pasados 30 minutos sobre la hora de salida acordada en el contrato de transporte, nos comunican que el tren no tiene hora estimada de salida, de casualidad porque pasaba por nuestro coche el supervisor. Aceptamos esta condición (no se nos ofrece una opción alternativa) y esperamos sentados en el tren, con la posibilidad de poder salir del tren para estirar las piernas. Pasado una hora y media, solicito al supervisor información sobre mis derechos como pasajero, siéndome negada esta información incumpliendo con el Reglamento (UE) 2021/782. Tras informarme yo, y ya haber transcurrido más de 60 minutos desde la hora contratada de salida, solicito mi asistencia al supervisor en razón de comida y bebida, entendiendo que estacionados en la estación Madrid Puerta de Atocha, la empresa [REDACTED] cuenta con capacidad suficiente para proporcionar los. Se me niega rotundamente esta asistencia, y el supervisor me sugiere que vaya a la cafetería a consumir (pagando obviamente), cuando esta estaba colapsada y sin apenas existencias. Transcurridas 3 horas y 20 minutos, el tren inicia su marcha y se comunica por megafonía que se irán repartiendo packs de comida por el tren. Tras 1 hora y 15 minutos, el supervisor llega a nuestro Coche (Coche 8) para comunicarnos que los víveres que iban a proporcionar no han sido suficientes para abastecer a todo los pasajeros y que los últimos tres coches nos quedamos sin comer ni beber, no cumpliéndose así el deber de asistencia en ningún momento del viaje. A todo esto, la razón de mi reclamación, a parte de todo lo comentado viene a que, tras el gran retraso sufrido, pierdo las dos entradas de concierto de la Bienal Flamenca de Sevilla que le había regalado a mi novia, al no poder acudir a las 23:00 al teatro. Evidentemente pierdo este dinero, y lo reclamo a [REDACTED], al igual que el [REDACTED] que me tuve que pagar tras la imposibilidad de mi novia de poder venir a recogerme a la estación a esas horas de la madrugada (1:10h del día 26/09/2024). Renfe me comunica que no se va a hacer cargo de dichos gastos sin justificarse".

Solicitud: "Solicito que se me indemnice, al menos, por los gastos que tuve debido al retraso producido (pago de entradas del concierto y pago del [REDACTED], sin contar los perjuicios ocasionados".



Comunidad de Madrid

El reclamante aporta:

- Billete adquirido, fecha de viaje 25.09.2024, de Madrid Atocha a Sevilla Santa Justa, salida 19:00h-llegada 21:52h. [REDACTED], localizador DGUC65, precio 28,15 €, básico verano joven.
- Billete adquirido, fecha de viaje 29.09.2024, de Sevilla Santa Justa a Madrid Atocha, salida 18:38h-llegada 21:21h. [REDACTED], localizador DGUC65, precio 66,60 €, básico verano joven.
- Recibo del viaje emitido por [REDACTED] de fecha 26.09.2024, 01:24h., por importe de 10,97€.
- Reclamación presentada por el reclamante en modelo oficial de reclamación electrónica, fecha 25.09.2024 en el que se expone: "El tren debería haber salido a las 19:00. Una hora después seguimos parados en la estación de origen. Voy a perder el dinero de unas entradas de un concierto, el cuál comienza dos horas después de la llegada prevista. No se nos da información de cuando va a salir el tren, ni sobre nuestros derechos".
- Dos entradas para el Teatro Alameda, Manuel de la Tomasa & Lela Soto "De los buenos manantiales", para el día 25.09.2024 a las 23:00h., 25 €/u, total 50 €.

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de fecha 02/03/2025 en el que manifiesta que:

"1. Para el día 25 de septiembre de 2024, adquirí un billete de tren de [REDACTED] para el trayecto Madrid-Puerta de Atocha – Sevilla-Santa Justa en el tren 02190, con salida prevista a las 19:00 horas y llegada a las 21:52 horas, como se acredita en el billete aportado (Documento 1). 2. Sin embargo, dicho tren sufrió un retraso significativo, llegando a su destino alrededor de la 01:00 horas del día siguiente (26/09/2024), acumulando así más de tres horas de retraso, sin que se nos proporcionara información clara ni asistencia adecuada durante la espera, como expuse en la reclamación oficial presentada a [REDACTED] en la misma fecha (Documento 2). 3. A pesar de que el retraso era evidente desde el inicio, [REDACTED] no ofreció ninguna comunicación oficial hasta las 20:40 horas, es decir, casi dos horas después de la hora de salida prevista. Esto queda acreditado con el correo electrónico recibido y adjuntado como evidencia (Documento 5). La falta de información oportuna impidió que los pasajeros tomáramos decisiones informadas, como buscar alternativas de transporte o planificar el tiempo de espera. 4. Como consecuencia del retraso y de la deficiente gestión del mismo: · No pude asistir al concierto para el que había comprado entradas (Documento 3), lo que me supuso una pérdida económica y un perjuicio moral, ya que era un evento especial que había organizado con antelación. · Debido a la hora intempestiva de llegada y la imposibilidad de ser recogido, me vi obligado a contratar un transporte privado (Documento 4), lo que generó un gasto adicional. · No se cumplió la obligación de proporcionar asistencia (comida y bebida) a todos los pasajeros, ya que el personal encargado indicó que se había agotado para los viajeros del coche 8, en el que yo me encontraba. Intenté comprar algo en la cafetería del tren, pero ya no quedaba nada disponible, por lo que estuve sin poder comer ni beber nada durante todo el viaje, hasta llegar a destino. Este suceso se recogió en una ampliación de la reclamación existente que, aunque con notificación de que fue registrada correctamente, no apareció posteriormente en el informe. · En varias ocasiones, el tren sufrió apagones completos, quedándonos sin luz en los vagones y generando una sensación de claustrofobia e inseguridad entre los pasajeros. Durante esos momentos, quedamos encerrados sin posibilidad de movernos, lo que aumentó la angustia y el malestar de todos los presentes. Aunque [REDACTED] ha reembolsado el importe del billete, este hecho no compensa los perjuicios adicionales sufridos, tanto económicos como morales, derivados de su incumplimiento contractual y la falta de asistencia adecuada".



Comunidad de Madrid

Solicitud del reclamante:

"El reembolso de las entradas del concierto no disfrutado, por un importe de 50 euros, en aplicación del Artículo 147 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ya que la imposibilidad de asistencia se debió exclusivamente al incumplimiento del servicio contratado. · El reembolso del gasto en transporte privado (10,97 €), como gasto derivado del incumplimiento contractual. · Una indemnización adicional por los perjuicios ocasionados, tanto económicos como morales, en base a la responsabilidad de la empresa de transporte de garantizar un servicio adecuado. · Una sanción por la falta de información oportuna, dado que la comunicación del retraso se realizó con casi dos horas de demora, incumpliendo la normativa de transporte de pasajeros. · Una compensación adicional por la falta de asistencia (comida y bebida), ya que no se proporcionó a todos los pasajeros y tampoco había disponibilidad en la cafetería del tren, lo que me obligó a pasar más de seis horas sin poder comer ni beber nada".

El reclamante aporta, además de la documentación ya obrante en el expediente, correo electrónico de la mercantil reclamada de fecha 25.09.2024 20:40 "última hora sobre tu viaje: debido a una avería en la infraestructura de Adif, tu tren puede verse afectado con demora en la salida y durante el trayecto".

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, no constando alegación alguna en el expediente.

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

- No constan alegaciones por la empresa reclamada,
- El reclamante manifiesta que con fecha 25.09.2024 el tren Madrid-Sevilla, con salida a las 19:00 horas y llegada a las 21:52 horas, sufrió un retraso significativo al llegar a su destino alrededor de la 01:00 horas, es decir, con tres horas de retraso.
- El reclamante manifiesta que no se informó adecuadamente del retraso en la salida, conforme a lo que establece el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril al señalar en su artículo 20 que: 1. En caso de retraso de la salida o de la llegada, o de cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones mantendrán informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada del servicio o del servicio sustitutivo en cuanto esa información esté disponible. El reclamante no tuvo información de lo que ocurría hasta que recibe un correo electrónico de la empresa reclamada a las 20:40h., desde las 19:00h. que teóricamente salía el tren.
- El reclamante manifiesta que no recibió asistencia alguna, conforme a lo que establece el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril al señalar en su artículo 20 que: "(...) 2. En caso de que el retraso a que se refiere el apartado 1 sea como mínimo de 60 minutos, o de cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria que efectúa el servicio retrasado o cancelado ofrecerá gratuitamente a los viajeros lo siguiente:
a) comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o en la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste...". El reclamante no tuvo acceso a los suministros que proporcionaron a los viajeros, al ser insuficientes.
- La empresa reclamada no ha desvirtuado dichas afirmaciones.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto, si bien la mercantil reclamada



Comunidad de Madrid

procedió a la devolución del importe del billete, el retraso en la salida del tren, según manifiesta el reclamante transcurridas 3 horas y 20 minutos desde la hora inicial, la deficiente información sobre la hora de salida y la falta de asistencia, le ha ocasionado unos daños debidamente acreditados por el reclamante que la mercantil reclamada deberá abonar al reclamante por importe total de **60,97€**, consistentes en:

- 50€ por las dos entradas del evento musical al que no pudo acudir.
- 10,97€ por el transporte que tuvo que coger al no existir otro medio de transporte alternativo al haber llegado a la 1 de la mañana a Sevilla.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la petición de indemnización de daños morales al no ser materia consumerista, quedando expedita la vía judicial en relación a estos.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la petición de sanción por la falta de información ya que la realización de actuaciones por parte de los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción no puede ser objeto de arbitraje. Las eventuales denuncias ante incumplimientos de la normativa administrativa vigente, deben realizarse ante dichos órganos.

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.

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.