



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14158.4/2024

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 16/10/2024:

"El 02/06/2024 viajé en un tren [REDACTED] desde la estación de Atocha-Almudena Grandes a Antequera-Santa Ana. Dicho tren se retrasó más de 30 minutos. De acuerdo con la política de indemnizaciones por retraso de [REDACTED] en esa fecha, me correspondería que me devolvieran el importe íntegro del trayecto, 47,20€. Adjunto billete de tren 7513601585856 (archivo: BILLETE) He intentado reclamar a [REDACTED] dicho importe por diversos medios, todos sin éxito, tanto por fallos técnicos de su página web como por la mala gestión de [REDACTED], demorando las comunicaciones, dándome respuestas genéricas y sin solución al problema e incluso llegando a no contestar más a mis mensajes. A continuación enumero mis intentos de solucionar el problema directamente con [REDACTED] 1- Varios intentos de tramitar la indemnización en el espacio habilitado en la web de [REDACTED], en distintas fechas, todos dentro del plazo establecido para ello (3 meses desde la fecha del viaje). Todos sin éxito por fallos de la web. 2-Comunicación telefónica con Atención al Cliente de [REDACTED] para exponer la imposibilidad de tramitar la indemnización. Me informan de que lo intente a través de la dirección de correo electrónico [REDACTED] Envío un correo y me responden que intente la reclamación por el formulario general de su web, en lugar de por el específico de indemnizaciones. Adjunto correo (archivo: CORREO_1) 3- Presento la reclamación por dicha vía, el 29/07/2024. Adjunto el justificante de su presentación (archivo RECLAMACIÓN) 4-Recibo respuesta el 28/08/2024, volviendo a remitirme al formulario web de indemnizaciones, que sigue sin estar operativo. Esta vez además me remiten a las nuevas condiciones de indemnización por retraso (50% del importe del trayecto para retrasos de más de 60 minutos), que me dejarían fuera de la indemnización. Las implantaron el 01/07/2024, por lo que no aplican a mi viaje, que fue el 02/06/2024. En mi caso, como indico arriba, dado que es un retraso de más de 30 minutos, según las condiciones previas al 01/07/2024 me correspondería en reembolso íntegro. Adjunto captura de pantalla de la web de Renfe con dichas condiciones (archivo: CONDICIONES_INDEMNIZACIÓN) 5-Respondo a [REDACTED] expresando mi descontento por la falta de atención al problema y sus respuestas genéricas con información incorrecta. Les solicito que revisen mi reclamación. Adjunto el correo electrónico (archivo: CORREO_2). Tras esto, no obtengo respuesta alguna por parte de [REDACTED]".

Solicitud: "Solicito que me sea reembolsado el importe total del trayecto que sufrió el retraso (47,20€), de acuerdo con las condiciones establecidas por [REDACTED] para billetes adquiridos antes del 01/07/2024."



Comunidad de Madrid

El reclamante aporta:

- Billete adquirido, fecha de viaje 31.05.2024, de Antequera Sta. Ana a Madrid Atoccha, salida 14:28h-llegada 17:15h. [REDACTED] Estándar, localizador T8YUUP, precio 55,10 €, básico.
- Billete adquirido, fecha de viaje 02.06.2024, de Madrid Atocha a Antequera Sta. Ana, salida 16:35h-llegada 19:21h. [REDACTED] estándar, localizador T8YUUP, precio 47,20 €, básico.
- Correo electrónico de la mercantil reclamada al reclamante, de fecha 20.06.2024, contestando al correo electrónico del reclamante de fecha 17.06.2024 en el que solicita la indemnización por retraso, en el que se le informa que tramite la indemnización a través de la Web de la reclamada y que tiene 3 meses para solicitarla.
- Reclamación presentada por el reclamante en modelo oficial de reclamación electrónica, fecha 29.07.2024 en el que se expone: "SOLICITO LA INDEMNIZACIÓN POR RETRASO PARA EL BILLETE 7513601585856. El tren llegó con más de 30 minutos de retraso a la estación de destino. Desde el día 4 de junio hasta hoy he intentado en numerosas ocasiones tramitar la indemnización por el canal habilitado en la página web, pero el formulario devuelve un error. En la atención telefónica me remitieron a este formulario de reclamación general. Les ruego que me den una solución".
- Correo electrónico de la reclamada al reclamante, de fecha 28.08.2024 en el que se le informa al reclamante:
"... de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario, contempla una serie de indemnizaciones por retrasos superiores a 60 minutos hora en la llegada a destino:
 - o Igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%
 - o Superior a 90 minutos: devolución del 100%".
- Correo electrónico del reclamante a la reclamada en el que manifiesta su malestar por la situación y puntualiza que "mi billete fue adquirido antes del 1 de julio de 2024, cuando su compromiso de indemnización para [REDACTED] era del 100 % para retrasos de más de 30 minutos. No entiendo por qué me desinforman con las nuevas condiciones".
- Pantallazo de la web de [REDACTED] en el que se informa acerca del compromiso de puntualidad de [REDACTED] "para billetes adquiridos antes del 1 de julio de 2024" que, en caso de billetes de [REDACTED] retraso superior a 30 minutos, devolución del 100%.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa no reclamada comparece en el acto de audiencia, ni consta alegación alguna en el expediente más allá del correo electrónico que remitió al reclamante el 28.08.2024 informando sobre las compensaciones establecidas en la normativa.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto, no constando alegaciones por la empresa reclamada, habiendo manifestado el reclamante que con fecha 02.06.2024 en el trayecto [REDACTED] de Madrid a Antequera con salida a las 16:35h y llegada a las 19:21h, sin embargo, llegó con más de 30 minutos de retraso al destino, no habiendo desvirtuado la empresa reclamada dichas afirmaciones. Por lo que, conforme al



Comunidad de Madrid

compromiso de puntualidad de la empresa reclamada existente en el momento del viaje, 02.06.2024, anterior al 01.07.2024 fecha en la que se modificaron las indemnizaciones, la empresa reclamada abonará al reclamante una indemnización por importe del 100% al haberse podido producir un retraso de más de 30 minutos, por lo que deberá devolver el importe de **47,20€** al reclamante.

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.