



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14347.7/2024

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 20/10/2024:

"El 22/09/2024, viajé en el tren AVE-02181 con origen Sevilla y destino Madrid (Billetes 7177201675861 y 7177201675853). Lamentablemente, el tren sufrió un retraso considerable de casi dos horas, lo que me llevó a presentar una reclamación solicitando la indemnización correspondiente, ya que según su compromiso de puntualidad vigente, los pasajeros tienen derecho a ser compensados con el 100% de valor para retrasos retrasos considerables. [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

justa_0_2002426920.html Sin embargo, al tratar de realizar el trámite tanto online, como presencial en las estaciones de Atocha, me percaté de que Renfe ha tratado de falsear los tiempos reales de retraso disminuyéndolos, lo que parece ser una estrategia para evitar indemnizar a los pasajeros con el porcentaje real de indemnización que les correspondería conforme a lo que se comprometen. [REDACTED]

A pesar de mis intentos de obtener una respuesta clara y justa por los canales de reclamación de la compañía, no he recibido una solución satisfactoria ni una respuesta adecuada a mi reclamación. Considero que esta situación es inaceptable y afecta no solo a mí, sino a muchos otros pasajeros que confían en [REDACTED] para sus viajes. Al personarme en las oficinas de Atocha el personal que me atendió dijo que en sus sistemas informáticos aparecía un retraso de 88 minutos, algo que no se ajusta a la realidad tal y como podrían comprobar en las cámaras de la propia estación, y por tanto la indemnización la calculan respecto a ese falso valor (nos retrasamos realmente casi dos horas respecto a la hora de llegada programada). Por ello, solicito su intervención para que se tomen las medidas necesarias y se garantice que [REDACTED] cumpla con sus obligaciones y derechos de los consumidores tratando de no engañar a sus clientes".

Solicitud: "Quiero que cumplan su compromiso de devolución del 100% del precio de dos billetes de AVE (96.60€ cada uno) y que revisen sus sistemas para evitar errar en los tiempos de retraso de sus trenes".

El reclamante aporta:

- Billeto adquirido, fecha de viaje 22.09.2024, de Sevilla Sta. Justa a Madrid Atocha, salida 18:38 h. - llegada 21:21h, Estándar, localizador ZV8RKU.
- Pantallazo pago: producto básico, precio 96,60 €.
- Escrito de reclamación del reclamante de fecha 15.10.2024.
- Pantallazo de web de [REDACTED] "tu reclamación se ha recibido correctamente".
- Contestación de [REDACTED] de 03.10.2024 donde la empresa informa al reclamante que las indemnizaciones que se contemplan son por retrasos superiores a 60 minutos hora en 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

llegada a destino.

- Pantallazo donde se observa la localización (parece en whatsapp) del domingo 22 de septiembre a las 23:04, localización entre M301 y M50.
- Pantallazo de la web de [REDACTED] relativa a la solicitud de indemnización donde se observa:
 - o Precio billete 96,60 €
 - o Básico
 - o Incidencia retraso 50 €
 - o Ingreso en tarjeta de crédito: 48,30 €

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 08/03/2025 en el que manifiesta que "A través de esta reclamación, solicito de forma formal la devolución total del importe (193,20€) correspondiente a los dos billetes de tren, en el mismo formato de pago utilizado en su momento, es decir, mediante tarjeta de crédito. Quisiera expresar de manera clara, que no estoy interesado en recibir descuentos, cupones, renfecitos u otros métodos alternativos de compensación, sino que la devolución se realice a través del mismo medio de pago original. Cabe mencionar que esta reclamación ha sido realizada en diversas ocasiones por varias vías, presenciales en las oficinas de Atocha, escritos y canales web habilitados por la compañía para cursar reclamaciones. Sin embargo, debo señalar que, a pesar de los esfuerzos realizados a través de los canales de comunicación con [REDACTED] no se ha recibido ninguna respuesta satisfactoria. Por lo tanto, confiamos en que, con su intervención, se pueda dar solución a esta solicitud y proceder a la devolución correspondiente en los términos mencionados tal y como manifiesta el protocolo de compromiso de puntualidad de dicha compañía."

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, ni consta alegación alguna en el expediente, más allá de la contestación de [REDACTED] al reclamante, de 03.10.2024, donde la empresa informa al reclamante que las indemnizaciones que se contemplan son por retrasos superiores a 60 minutos hora en la llegada a destino.

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 22.09.2024 en el trayecto [REDACTED] de Sevilla a Madrid, con salida a las 18:38 h. y llegada a las 21:21h, sin embargo, llegó con más de 2 horas de retraso al destino, no habiendo desvirtuado la empresa reclamada dichas afirmaciones. Conforme al compromiso de puntualidad de la empresa reclamada y a la normativa vigente, pudiéndose haber producido un retraso de más de 90 minutos, la empresa reclamada abonará al reclamante una indemnización por importe del 100% de cada uno de los billetes, por un importe total de **193,20 €**.

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.



Comunidad de Madrid

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.