



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14377.4/2024

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 19/10/2024:

"El día 29/9/2023 el tren [REDACTED] Madrid-Bilbao 04267 / 04187 llegó con más de 30 minutos de retraso a su destino final (a las 22:53 en vez de a las 22:21). No obstante en la web de [REDACTED] figuraba que el tren llegó puntual, por lo que no nos dejó solicitar el reembolso del 50% del billete. Tras hablar con el personal de [REDACTED] en la estación y a través de teléfono, me indicaron que debía hacer la solicitud del reembolso del 50% del billete a través del canal de reclamaciones de la web de [REDACTED], y así lo hice el día 12/10/2023. Somos 4 viajeros los que habíamos comprado los billetes juntos y viajábamos juntos en ese tren: [REDACTED] 7185501435704, [REDACTED] 7185501435738, [REDACTED] 7185501435720, y [REDACTED] 7185501435712. No recibí contestación hasta el 15/5/2024, es decir 7 meses después. En la contestación [REDACTED] mencionó que no había lugar a la reclamación del reembolso del 50% pues la demora fue inferior a 30 minutos. Ello no fue así, el tren sí llegó con más de 30 minutos de retraso a su destino, llegó a las 22:53, en vez de a las 22:21. Eso son 32 minutos de retraso. (Adjunto fotografía del tren entrando en la estación de Bilbao-Abando cuando éste aún no había parado en su destino final). Entiendo que sí cumplimos los requisitos que exige el compromiso de [REDACTED] para ser beneficiarios de la indemnización compensatoria del 50% del coste de los billetes expedidos en su día. Por ello, volvimos a contactar con [REDACTED] por teléfono, por correo electrónico y por la web de reclamaciones el 13 de agosto de 2024. Sin que hasta la fecha nos hayan dado ninguna contestación y sin que se haya resuelto satisfactoriamente nuestra reclamación, más de 1 año después del suceso". Solicitud: "Que [REDACTED] nos de una contestación y solución satisfactoria a nuestra reclamación".

El reclamante aporta:

- 4 Billetes adquiridos, fecha de viaje 29.09.2023, de Madrid Chamartín a Bilbao Abando, salida 17:38h. - Llegada 22:21h, [REDACTED] Estándar, localizador HNUVK4, básico o más, precio 39,60 €, 39,60 €, 39,60 € y 23,75 €.
- 4 Billetes adquiridos, fecha de viaje 01.10.2023, de Bilbao Abando a Madrid Chamartín, salida 17:20h. - Llegada 21:58h, [REDACTED] Estándar, localizador HNUVK4, básico o más, precio 33,95 €, 33,95 €, 33,95 € y 20,35 €.
- Reclamación electrónica presentada por el reclamante el 12.10.2023 en el que manifiesta que "El día 29/9/2023 el [REDACTED] Madrid-Bilbao 04267 llegó con más de 30 minutos de retraso (a las 22:53 en vez de a las 22:21). No obstante en la web de [REDACTED] figura que llegó puntual, por lo que no nos deja solicitar el reembolso del 50% del billete. Somos 4 viajeros los que íbamos juntos en ese tren y solicitamos el reembolso. - [REDACTED] 7185501435704 - [REDACTED] 7185501435738 - [REDACTED] 7185501435720 - [REDACTED] 7185501435712".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Reclamación electrónica presentada por el reclamante el 15.08.2024 en el que manifiesta que "El día 29/9/2023 el [REDACTED] Madrid-Bilbao 04267 llegó con más de 30 minutos de retraso (a las 22:53 en vez de a las 22:21), por lo que solicitamos a través de la web el reembolso del 50% de los billetes. La respuesta de [REDACTED] llegó 7 meses después, diciendo que no ha lugar a la reclamación pues el tren llegó puntual (adjuntamos fotografía que dice lo contrario). Sin más respuesta hasta el día de hoy. Si no tenemos respuesta satisfactoria acudiremos a Consumo y no descartamos ulteriores acciones".
- Pantallazo del panel informativo en andén de [REDACTED] en el que se observa la información llegadas procedencia Madrid Chamartín 22:52.

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 alegaciones de 12/03/2025 en el que manifiesta que "Les escribo para comunicarles que la empresa [REDACTED] ya nos reembolsó el importe reclamado del billete en cuestión, por lo que no es necesario realizar el arbitraje".

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**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo entre las partes, habiendo procedido la empresa reclamada a abonar al reclamante el importe reclamado.

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.