

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14490.4/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 22.10.24, el consumidor manifiesta:

1ª Reclamación:

Fecha 04/08/2024 Hora incidencia 17:15

Destino: VALENCIA-ESTACIÓ DEL NORD Estación: BENICÀSSIM Nº Billete / Abono / Tarjeta Transporte: 7764801619884 Ubicación: ANDEN

Tren 14467. 3 h de retraso. 1 tren, sin aire acondicionado y lleno. En Castellón, cambio tren, más lleno. Tengo 65 % de discapacidad (ver tarjeta dorada). 2 h de pie. Perdemos enlace Iryo 21:57. Obligados a comprar billetes grupo avanza salida 01:00. Reclamo el importe íntegro de todos los gastos ocasionados.

2ª Reclamación:

Fecha 11/08/2024 Hora incidencia 19:15

Origen: BENICÀSSIM Destino: VALENCIA-ESTACIÓ DEL NORD Estación: BENICÀSSIM Nº Billete / Abono / Tarjeta Transporte: 7465301600545 Ubicación: Andén

Motivo de la reclamación: RETRASO

Por segundo fin de semana consecutivo (incidencia anterior A0211342), el tren llega con un retraso que nos impide coger el enlace de Valencia a Madrid. Para no volver a perder el enlace, comprobando que con el retraso es imposible llegar a tiempo, llamamos a un taxi para que nos lleve a Valencia. Exijo la devolución del importe íntegro del taxi y una disculpa oficial por parte de [REDACTED]. Tengo una discapacidad del 65 %. Envío Facturas y Billetes que justifican lo expuesto.

Comunidad de Madrid

2º) En escrito de 22.04.25, el consumidor manifiesta que:

1ª Reclamación (fecha 04/08/2024). Por la espera de 3 horas, al sol, con una discapacidad de 65 %, con la consiguiente pérdida del enlace a Madrid, que supuso que tuviéramos que pagar dos billetes de Autobús del grupo Avanza, para poder llegar a Madrid a las 6 de la mañana. Solicito el reembolso de los gastos de los dos billetes de autobús 114,26 €. Sin respuesta por parte de [REDACTED]

2ª Reclamación (fecha 11/04/2024). Por la espera de 45 minutos en el andén de Benicassim, tuvimos que coger un taxi desde la estación de Benicassim a la estación de Valencia para no perder el enlace a Madrid. Solicito el pago del coste del taxi 143,10 €.

Cuantía reclamada: 297,28 €.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 4.04.25, manifiesta que:

“Después de la recepción de la su reclamación se han llevado a cabo las oportunas comprobaciones de nuestros registros observándose que el tren que nos comenta sufrió una demora motivada por la regulación del tráfico ferroviario, cosa que lamentamos. La circulación referida llegó a Benicàssim con 33 minutos de demora que posteriormente recuperó llegando a València Estació del Nord con 13 minutos de demora.

Así mismo le indicamos sobre el particular que se están realizando las Obras del Corredor Mediterráneo y este hecho provocó la demora señalada al imponerse limitaciones de velocidad.

Respecto a la reclamación económica de la cuantía referida le informamos que hemos comprobado en nuestro sistema y la indemnización de su billete se encuentra aprobada a fecha 21 de febrero de 2025 siguiendo lo establecido en la Normativa comercial que regula las condiciones postventa.

De igual modo le indicamos que no corresponde la devolución del importe del taxi que sufragó dado que no cumple con las condiciones de venta que garanticen el enlace entre trenes, ni con otros operadores ni otros medios de transporte.

Por todo lo anterior ponemos en su conocimiento que no nos es posible acceder a su petición.

2º) Con fecha 7.05.25 la reclamada indica que:

“Después de la recepción de su reclamación se han llevado a cabo las oportunas comprobaciones de nuestros registros observándose que el tren que comenta sufrió una demora en su recorrido motivada por los trabajos en las obras en la infraestructura que se vienen realizando en el mencionado recorrido.

Este incidente provocó que el servicio no pudiera realizarse de forma habitual según la programación horaria establecida, cosa que lamentamos.

Así mismo, le indicamos lo expuesto en la Normativa Comercial respecto a la garantía de enlace:

“No se garantiza el enlace entre los trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y de Media Distancia Convencional de ancho métrico entre sí, ni de éstos con el resto de los trenes AVE, AVLO Larga Distancia y Media Distancia (salvo billete integrado con enlace garantizado).”

El criterio general de indemnizaciones por retraso es el siguiente:

- Igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%.
- Superior a 90 minutos: devolución del 100%”.

La devolución del 100% del importe de sus billetes fue realizada en fecha 14 de junio de 2024.



Comunidad de Madrid

3º) En fecha 27.06.25 la reclamada explica en relación con el primer retraso que: “El tren señalado (14467) en fecha 4 de agosto de 2024 fue suprimido a causa de producirse una avería en la infraestructura, cuya gestión es realizada por el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, (Adif). Este acontecimiento impidió realizar el servicio tal y como había sido programado. Los Viajeros fueron encaminados a la siguiente circulación (24363).

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

- 1) El consumidor presenta billetes Avanza Valencia Madrid T1, de lunes 5.08.24 a las 01:00, por importe de 57,13 € por persona.
- 2) El consumidor presenta billete Iryo Valencia- Madrid, del 4.08.24, con salida a las 21:57 y llegada a las 23:53, con un importe de 19,96 € por persona.
- 3) El consumidor presenta factura de desplazamiento en taxi desde [REDACTED] Benicassim a [REDACTED] Valencia Joaquín Sorolla, el 11.08.24, por importe de 143,10 €.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 realiza las siguientes

CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

El consumidor reclama por dos retrasos en dos ocasiones en [REDACTED] en el trayecto Benicassim-Valencia.

En la primera ocasión, el 4.08.2024, debido al retraso sufrido (3 horas), el consumidor y su acompañante pierden el tren de Valencia a Madrid, teniendo que contratar un transporte alternativo para llegar a Madrid (en bus, servicio Avanza, la madrugada del 5.08.24).

En la segunda ocasión, ante la reiteración del retraso, los consumidores optan por realizar el transporte en taxi a Valencia para no perder el tren.

Debemos analizar por separado cada una de las reclamaciones por retraso.

SEGUNDA:

En el caso del retraso del 4.08.24, el retraso fue de 3 horas (no controvertido por la reclamada). Como consecuencia del retraso, los consumidores perdieron el enlace a Madrid, y tuvieron que adquirir un nuevo billete en otro medio de transporte para llegar a Madrid. El coste de los billetes de Avanza a Madrid fue de 57,13 € por persona, lo que hace un total de 114,26 €.

El art. 88 del Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario establece la responsabilidad de la empresa ferroviaria, en lo que nos afecta, en relación con el retraso está previsto en el art. 88.2.c



Comunidad de Madrid

RD 2387/2004.

Según el art. 89 RD 2387/2004, la indemnización de los viajeros, en caso de retraso (art. 89.2.c) estipula que cuando el retraso supere la hora y treinta minutos, la indemnización pecuniaria será el equivalente al total del precio del billete.

Renfe ha procedido al abono de dichos importes.

De conformidad con lo previsto en el art. 89.4 RD 2387/2004, *“En todo caso, cualquier viajero podrá reclamar por vía judicial o, eventualmente, arbitral, los daños y perjuicios que la cancelación del viaje o el retraso en su llegada al destino previsto le ocasione”*.

El art. mencionado ofrece al consumidor la base legal necesaria para reclamar los daños y perjuicios que le ha ocasionado el retraso del tren, dado que le ha provocado la pérdida del enlace y ha tenido que adquirir otros dos títulos de transporte para poder viajar Valencia- Madrid. Probado el daño ocasionado, procede ESTIMAR esta pretensión, y condenar a [REDACTED] a restituir la cantidad de 114,26 €, que fue el precio de los billetes de Avanza para llegar a Madrid.

TERCERA:

Reclama también el consumidor la devolución del importe de los billetes de tren que no pudo utilizar por el retraso. No procede estimar esta pretensión, dado que no pueden reclamarse los daños derivados del incumplimiento y al mismo tiempo la devolución del precio del título de transporte por el que inicialmente habría realizado el desplazamiento Valencia-Madrid. El daño económico al consumidor deriva precisamente de no haber podido realizar el viaje en el tren de Valencia a Madrid. Debe DESESTIMARSE ESTA PRETENSIÓN.

CUARTA:

En la segunda reclamación, debida al retraso sufrido en el tren Benicassim- Valencia del 11.08.24, existe una discrepancia sobre la duración del retraso: el consumidor indica que estuvo 45 minutos esperando antes de optar por contratar el transporte en taxi. Por su parte, la reclamada manifiesta que el retraso se debió a la regulación del tráfico ferroviario por obras del Corredor Mediterráneo, con un retraso de 33 minutos, que se recuperó parcialmente, llegando a la estación Norte de Valencia con 13 minutos de demora.

De conformidad con lo previsto en los arts. 88 y 89 RD 2387/2004, el consumidor ha reclamado igualmente los daños ocasionados.

Renfe ha manifestado que el 21.02.25 se aprobó la devolución del billete, lo que cumple con lo dispuesto en el art. 89.2. c RD 2387/2004.

Con respecto al importe del taxi para trasladarse a Valencia, exigible conforme al art. 89.4 RD 2387/2004, no puede establecerse la relación directa con el retraso, dado que si el consumidor hubiera esperado al tren, sólo habría llegado con 13 minutos de demora, por lo que habría podido realizar el viaje Valencia-Madrid. Para poder indemnizar los daños derivados del incumplimiento contractual, el art. 1107 CC, exige que se trate de daños previstos o previsibles al tiempo de constituirse la obligación, y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. Como el tren llegó finalmente con 13 minutos de retraso a la estación de Valencia, este Colegio Arbitral no puede determinar que se habría producido la pérdida del enlace a Madrid. Al no poder establecer la posible pérdida del enlace, no puede estimarse la pretensión del consumidor, dado que si hubiera esperado habría llegado al enlace con el tren para Madrid. Debe DESESTIMARSE esta pretensión del consumidor de que le sea reintegrado el importe del taxi (143,10 €).

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO



Comunidad de Madrid

en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

Se ESTIMA su pretensión de que le sean reintegrados los daños provocados por la pérdida del enlace Valencia-Madrid, el 4.08.2024. En virtud de esta estimación [REDACTED] debe abonar al consumidor la cantidad de **114,26 €**.

Se DESESTIMA su pretensión de devolución del importe de los billetes del tren del 4.08.24 que no pudo utilizar, dado que se ha indemnizado el daño sufrido precisamente por no poder efectuar dicho desplazamiento.

Se DESESTIMA su pretensión de ser indemnizado por el importe del taxi por el retraso del 11.08.24, dado que con el retraso finalmente producido habría podido llegar al tren de enlace Valencia-Madrid.

No obstante, el importe de los billetes Benicassim-Valencia debe ser restituido, tal como ha reconocido [REDACTED] (que dice que está aprobado en febrero de 2025), si es que no se ha hecho con anterioridad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Con carácter de información general, se indica, que si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia bancaria.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo** y es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa



Comunidad de Madrid

del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]