



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00113.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de febrero de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 14/08/2019 realizaron el trayecto en Cercanías desde Fuencarral a Atocha, desde donde partieron a su vez en tren AVANT hacia Ciudad Real. Llegaron a la estación de Fuencarral a las 18:25, teniendo que esperar la llegada del siguiente tren 10 minutos (tiempo superior al establecido en el cuadrante de frecuencias que se adjunta). El tren, desde ese momento, estuvo parado durante varios minutos en cada estación de paso, a la vez que parando a mitad de camino entre las mismas sin motivo justificado. Finalmente, el tren llegó a la estación de Atocha a las 19:15, habiéndose demorado en trayecto el doble de tiempo del estipulado según información de horarios de paso. El resultado fue que perdieron el tren que tenían comprado para el trayecto Madrid (Atocha) - C-Real, por lo que efectuaron **reclamación** a #####. En el mostrador donde se interpuso dicha **reclamación** visualizaron un cartel indicando que dicho día había jornada de huelga (no informada hasta entonces), aunque el mismo estipulaba que entre las 16:00 y las 20:00 h. habría un 100% de cobertura del servicio. Solicitan el reintegro de los importes soportados por los clientes correspondientes a la diferencia del cambio de uno de los billetes, a la pérdida del otro billete y su diferencia con el que hubo de sacarse para un tren posterior, e indemnización por los perjuicios ocasionados, ya que a una **reclamación** no contestaron, y a otra alegaron que no correspondía indemnización en ningún sentido.

La parte reclamada alega que el 14 de agosto de 2019, con motivo del paro laboral convocado por parte de un sindicato, los trenes de las operadoras de viajeros y mercancías circularon de acuerdo con los servicios esenciales establecidos por parte del Ministerio de Fomento. Desde las 18:00 hasta las 18:30 se produjo una avería en las instalaciones de vía, ocasionando retrasos de entre 5 y 31 minutos a los trenes de la línea C4 en ambos sentidos. La indemnización en el servicio de #####-Cercanías se encuentra regulada en las Condiciones de Contratación de los Servicios de Transporte de Viajeros. En el artículo 26 se contempla que, salvo por causas de fuerza mayor, el viajero afectado por cancelación, irrupción o retraso del viaje tendrá derecho a percibir la indemnización correspondiente. En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización pecuniaria equivalente al 50% del precio del viaje, según el título de transporte utilizado, en el servicio de cercanías. Cuando el retraso supera la hora y treinta minutos, la indemnización pecuniaria será equivalente al total de dicho precio. Por lo tanto, no pueden acceder a la petición de reintegro solicitada por la reclamante.

Comunidad de Madrid

Presentado por #####, argumentan que el retraso que justifica la **reclamación** está motivado por los paros convocados el 14 de agosto de 2019. Pero en la imagen presentada como prueba "Huelga -14AGO" se prueba que en el horario de circulación del tren en cuestión (18:30 h.) debe cubrirse un 100% del servicio, lo cual prueba que no cumplieron el servicio pactado, en único perjuicio del usuario. Igualmente, se argumenta que en la vía del tren hay una avería de 18:00 a 18:30 h., que subió al tren a las 18:35 h. y en ningún momento se informó por ningún mecanismo de avería ni incidente alguno. Asimismo, una supuesta avería en la infraestructura de ##### repercute únicamente en perjuicio del usuario.

Por último, se justifica que únicamente se tiene derecho a indemnización del 50% por retraso de 60', y al 100% por retraso de 90'. Es decir, para un trayecto de 20' (otros trayectos son de 5 o 10' incluso) el tren tiene que tardar cuatro veces el tiempo habitual (81' mínimo) para un 50% de reembolso (unos céntimos), y sextuplicar dicho tiempo (111' mínimo) para el 100%. Además, no asegura ningún tipo de enlace con otros trenes.

Solicita compensación de billetes por no llegar a tiempo al tren reservado y el que hubo de reservarse posterior (32 €), intereses de demora, más indemnización por los varios perjuicios ocasionados, tiempo de demora en llegada al destino, y mala fe y políticas por parte de ##### al tratar dicho asunto. De igual manera, aun ignorando si compete al tribunal arbitral, imposición de políticas de cumplimiento de tiempos proporcionales al tiempo de viaje y compensación desde el primer minuto de retraso, planteamiento de nacionalización de servicios de transporte "público", el cual es indispensable para el ciudadano, pero al estar privatizado se prioriza la obtención de rendimientos a la prestación del propio servicio.

La parte reclamada manifiesta en sus últimas alegaciones que el 14 de agosto de 2019, entre las 18:00 se produjo una avería en las instalaciones de vía de la estación de Atocha, que produjo alteraciones en todos los trenes que efectuaron su paso por esta estación. Una vez finalizadas las labores de reparación por el personal de mantenimiento a las 18:30 horas, el servicio comercial establecido recuperó su normalidad paulatinamente. Este imprevisto ocasionó retrasos en la circulación de trenes del servicio de cercanías y del retraso de operadores tanto de transporte de viajeros como de cercanías. En concreto, el servicio de cercanías afectó a 17 trenes con unos retrasos en su circulación de entre 2 y 31 minutos, y desde el inicio se facilitó información de las diferentes opciones que se adoptaban. Las indemnizaciones en el servicio de cercanías se encuentran reguladas en las condiciones generales de los contratos con Viajeros, donde se recoge que la indemnización, salvo por causa de fuerza mayor, se realizará mediante el reintegro del importe del billete de este servicio, cuando el retraso o supresión de circulaciones supere los 90 minutos sobre horario comercial establecido. Al no producirse un retraso que supere el periodo establecido, no pueden acceder a la petición de reintegro que le solicitan.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto no se ha acreditado que el retraso producido fuese superior al regulado en las condiciones generales de los contratos con Viajeros, ni que el retraso fuese la causa de la pérdida de otro tren con el que debía enlazar, desconociendo asimismo la hora de salida, destino e importe.

No entrar a conocer' de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulados al no ser materia consumerista sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

No entrar a conocer del resto de peticiones al carecer este órgano de competencia, sin perjuicio del derecho del interesado a dirigirse, si lo estima conveniente, ante los órganos con competencias para resolver dichas controversias.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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.

Previo 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.