

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00122.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

### Renfe

En Madrid, a 21 de noviembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el día 30/11/2023 esta en Atocha para coger el [REDACTED] Madrid-Málaga de las 17.37. Empiezan a embarcar a las 17.00, pero no le dejan pasar porque su equipaje es ligeramente más grande y le dicen que tiene que ir a las taquillas y al acercarse al servicio de atención al ciudadano y al no atenderle con la suficiente diligencia ya que tiene que guardar la cola y cuando me toca su número el tren ya se ha marchado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Devolución del coste del billete y apertura de expediente del personal implicado ([REDACTED] + personal 1º planta + personal taquillas). Si necesitan más información para su identificación estaré gustoso de ampliar la información necesaria".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 09 de septiembre 2024 refiere: "Nos ponemos en contacto con usted en referencia a la citación mediante alegaciones escritas, correspondiente a su Expediente 21 - ARBC - 00122.7/2024 y reclamación presentada por [REDACTED]. Al respecto, le adjuntamos copia de la última respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió al [REDACTED] en contestación a la reclamación efectuada sobre este asunto. Ampliando la información facilitada en la citada respuesta, le informamos que [REDACTED] es un servicio ferroviario realizado en líneas de Alta Velocidad, comercializado con precios más económicos, con el fin de facilitar y aumentar la movilidad de unos potenciales mercados. Estos servicios se comercializan en clase Básica y con unas condiciones específicas, no siendo de aplicación en ellos, las condiciones comerciales establecidas para los productos AVE y Larga Distancia, a menos que se indique expresamente.

Las características de este producto se basan en una propuesta de tarifas dinámicas, ofreciendo diferentes precios en función del recorrido y antelación de compra. Asimismo, para conseguir esos tipos de ofertas en sus precios, se ha debido adaptar el material que realiza la prestación de este servicio, optimizando el espacio y distribución de plazas en sus coches, incidiendo con ello en el espacio disponible para el equipaje.

En este sentido, y como anteriormente se indicaba, las condiciones de comercialización difieren de los productos AVE y Larga Distancia, por lo que sus características se informan en la propia

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

página de ventas. La información que facilita la página oficial de [REDACTED] sobre el transporte de equipajes en trenes [REDACTED], refiere que con la Tarifa Básica se incluye en el precio del billete, de forma gratuita, el siguiente equipaje:

- 1 equipaje de mano (bolso, mochila, etc.) de dimensiones máximas: 36x27x25 cm. sin límite de peso.
- 1 maleta de cabina de dimensiones máximas: 55x35x25 cm, sin límite de peso.

Además de los elementos descritos anteriormente, los viajeros que dispongan de un billete de niño podrán viajar con sillas y coches de bebés plegados, máximo uno por cada billete de niño. Asimismo, se permitirá un equipaje adicional por viajero, al precio único establecido, siempre que sus dimensiones máximas sean de 85x60x35 cm, o cuyas dimensiones no superen, entre las tres, 180 cm. Esta opción tiene una limitación de 100 equipajes adicionales por cada composición sencilla. La distribución de los espacios para equipajes adicionales se hará por orden de solicitud, hasta agotar los espacios disponibles. No existe un espacio determinado asociado al equipaje de cada viajero, por lo que el equipaje podría viajar en un lugar distinto al de la persona que lo porta. Son admitidos como equipaje adicional:

- Maletas que no superen las dimensiones admitidas para el equipaje adicional.
- Los patinetes eléctricos y bicicletas urbanas, plegados y dentro de su funda, que no superen las dimensiones de 85x60x35 cm., o cuyas dimensiones no superen, entre las tres, 180 cm.

Precios del complemento de equipaje adicional para [REDACTED], vigentes en la fecha del viaje:

En el caso del billete Madrid-Málaga - localizador [REDACTED], este fue adquirido a través de la Agencia Virtual en Internet "Training", autorizada a la venta de billetes [REDACTED], siendo autónoma e independiente de ésta.

Debemos señalar que las Agencias de Viajes, son empresas autónomas e independientes de [REDACTED], por lo que son responsables de hacer llegar a sus clientes la información y las condiciones de uso para la utilización de los títulos emitidos. Cada Agencia autorizada es responsable de sus actos empresariales, como entidades jurídicas independientes de las empresas de transporte para las que puedan emitir títulos de transporte, bien sean de ferrocarril, aviación, marítimas, o de transporte por carretera.

Durante la compra de billetes a través de la página Web de [REDACTED], al seleccionar un viaje en un tren [REDACTED], también se avisa de esa información teniendo que dar el comprador el "ENTENDIDO" al mensaje de aviso para poder continuar con la compra. Ejemplo compra en página [REDACTED]

De igual modo, toda esa información también está disponible para su consulta en la propia página de Renfe pudiendo acceder a través de los enlaces:

[REDACTED]

De igual modo, esa información también se refleja en los propios títulos de transporte, bien en su soporte físico en el caso de que el cliente haya impreso los mismos o – si así es la preferencia del cliente el llevar el billete en el móvil – mediante el SMS informativo con los datos del viaje y del link de acceso, donde se visualiza Online el billete adquirido y sus características.

De manera general y en aquellas estaciones con escáner para equipajes, es aconsejable que los viajeros lleguen a las terminales de salida con la suficiente antelación y sin excesivas premuras, con el fin de realizar a tiempo los trámites previos al embarque en el tren, como son, el informarse de la vía de salida del tren, realizar el control de seguridad de radioscopia del equipaje de ADIF, efectuar la inspección de identidad del viajero en el control de acceso (antes de los 2 minutos de la hora de salida del tren), etc. garantizándose así la máxima seguridad y el mayor nivel de información.

Como se puede comprobar en el propio título de transporte, se muestra el mensaje: "Cierre de acceso al tren 2 minutos antes de la salida", conforme al Art. 87 punto 2- j) del Reglamento del Sector Ferroviario:

Artículo 87. El título de transporte.



## Comunidad de Madrid

1. El título de transporte o billete es el documento que formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y el viajero. Su contenido ha de ajustarse a lo establecido en este artículo.

2. El título de transporte expresará, como mínimo, lo siguiente:

j) La hora límite para facturar, si la hubiere, o de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera

Aparte de la necesidad de que los viajeros lleguen a las terminales de salida con el tiempo suficiente (desplazamiento, previsión del tiempo, etc.), en mayor o menor medida, según los trámites que cada cliente tenga que realizar antes de efectuar el viaje, entendemos que [REDACTED] no puede ser considerada responsable de la circunstancia desafortunada de la pérdida del tren por parte del [REDACTED]

Por último, mencionar que en la resolución de la reclamación que trató el Centro de Atención Posventa, como atención comercial se autorizó el reembolso del importe del billete Madrid-Málaga no utilizado (39,00€), mediante una autorización de devolución enviada a la mencionada Agencia que emitió ese billete.

Teniendo en cuenta que, nunca deben imputarse al deudor aquellas consecuencias dañosas que el propio acreedor pudo evitar adoptando las medidas que hayan de considerarse, habida cuenta de las circunstancias razonables y adecuadas para procurar contener o no aumentar la serie de perjuicios, sentimos no poder realizar una propuesta de mediación acorde con la solicitud de abono planteada por el [REDACTED] más allá de la devolución ya gestionada del billete no utilizado. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración relacionada con esta reclamación, enviándole un cordial saludo”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "Por último, mencionar que en la resolución de la reclamación que trató el Centro de Atención Posventa, como atención comercial se autorizó el reembolso del importe del billete Madrid-Málaga no utilizado (39,00 €), mediante una autorización de devolución enviada a la mencionada Agencia que emitió ese billete”.

2º El reclamante solicita: Devolución del coste del billete y apertura de expediente del personal implicado (ADIF + personal 1º planta + personal taquillas)”.

**Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y atendiendo a las manifestaciones de la reclamada, se entienden ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que se según refiere la mercantil, se ha procedido a la devolución del importe del billete no utilizado a la agencia que emitió el billete como atención comercial.**

**Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la apertura de expediente al personal implicado, no siendo materia objeto de esta Junta Arbitral al no ser tema consumerista, sino del ámbito laboral.**

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

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



## Comunidad de Madrid

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.