

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16035.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: D. [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: "...l pasado 16 de junio de 2023 me realicé un viaje desde Zaragoza hasta Granada, con intercambio de tren en Madrid-Atocha, todos [REDACTED]. El tren salió de la estación de Madrid-Atocha con 18 minutos de retraso, sin explicación alguna por parte de [REDACTED], y pisó la señal de entrada en Granada a las 00:19 horas del día 17 de junio, 31 minutos más tarde del horario previsto. Realizo reclamación en la propia estación a través de una hoja de reclamaciones ([REDACTED]) en la propia estación de Granada, el 16 de junio de 2023 a las 18:26 horas, antes de tomar el tren de regreso a Zaragoza. Se adjunta reclamación. De dicha reclamación recibo acuse por correo electrónico el 13 de julio de 2023, casi un mes después del incidente, donde se me indica que, por motivos de gestión interna, no ha sido posible dar contestación a la reclamación (documento anexo Acuse recibo de hoja reclamaciones 13_06_2023.pdf). Pasados más de tres meses (22 de septiembre de 2023), que es el plazo máximo marcado por el Reglamento (CE) nº 1371 del Parlamento Europeo y del Consejo de fecha 23 de octubre de 2007, procedo a realizar una nueva reclamación, por Internet, para solicitar la inmediata resolución de la reclamación anterior. De esta reclamación recibo acuse con código [REDACTED] (documento anexo Acuse recibo [REDACTED]). A día de hoy, 20 de noviembre de 2023, sigo sin recibir resolución a estas dos reclamaciones, por lo que solicito su intervención para que se cumpla con el compromiso de atención al cliente y de puntualidad de [REDACTED], resolviendo la reclamación que tienen pendiente desde el 13 de junio de 2023.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia ni presenta alegación de ningún tipo para oponerse a la reclamación.

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

Comunidad de Madrid

Considerando que el compromiso de puntualidad para billetes adquiridos antes del 1 de julio de 2024 por tiempo de retraso en la llegada y tipo de tren y Billetes ██████ que se reclama es Retraso superior a 15 minutos: devolución del 50%. Y superior a 30 minutos el 100%.

Considerando que la carga de la prueba recae sobre la parte que hace afirmación en el proceso arbitral, es decir el demandante, que en este caso presentó la reclamación en la misma estación de destino que posteriormente la reitero y no ha obtenido respuesta alguna. Se observa que la pantalla web de indemnización de ██████ que indica que el tren llegó retrasado, pero no indica los minutos de retraso.

Considerando la inactividad de la parte reclamada que ni bien acusa recibo no ha contestado al reclamante ni a esta junta arbitral en ningún momento.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de devolución del importe del billete, pero dado que se ha acreditado retraso, pero no que este sea de más de 30 minutos, únicamente procede la devolución del 50% de importe del billete a D. ██████

Notifíquese a las partes el presente laudo.

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. Si bien se recomienda que el consumidor indique previamente la forma en que desea la devolución, siendo recomendable e indicar un número de cuenta bancaria para hacer una transferencia.

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.