



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17136.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

"...El pasado día 23 de noviembre de 2023 tenía billetes para el [REDACTED] de la compañía [REDACTED] desde Madrid Chamartín a Valencia Joaquín Sorolla en el tren de las 08:45 con número de billete 6187896654494. Con el billete de [REDACTED] de [REDACTED] también tienes un billete del tren de cercanías en Madrid para poder llegar a la estación de salida del mismo. A las 07:42 de la mañana cogí el tren de cercanías en la estación de Vic Álvaro en dirección Chamartín, este tren tenía que haber efectuado su entrada en la estación de Chamartín a las 08:12 de la mañana, pero según los propios trabajadores de [REDACTED] y a causa de la huelga de [REDACTED] prevista para el día 24 de noviembre, todos los trenes llevaban retraso entrando en la estación de Chamartín a las 08:45 horas y perdiendo así el tren con destino Valencia. Nos ponemos en contacto con atención al cliente de [REDACTED] y la única solución que nos dan es que compremos nuevos billetes para el tren de las 09:45 horas y que pongamos la reclamación en [REDACTED] ya que es un problema de ellos. La compra del nuevo billete asciende a 39,17 euros. Puse la reclamación en [REDACTED] en ese mismo instante y la contestación que adjunto es que ellos tienen sus propias indemnizaciones por retraso y no las cumplimos por lo que no se hacen cargo de nada. Pretensiones: Por todo lo anterior exijo a [REDACTED] el coste del segundo billete que tuve que comprar por importe de 39,16 euros ya que en tren entro con un retraso de más de 40 minutos a la estación. [REDACTED] indica en su contestación que con cercanías no hay conexiones entre trenes, pero entiendo que esto no tiene nada que ver con su política de retrasos y yo como consumidor no tengo que perder el dinero del tren por un retraso de más de 40 minutos de las cercanías.

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 aporta como prueba los billetes de la compañía [REDACTED] y destaca en ser sus manifestaciones lo siguiente:" ... [REDACTED] donde reconoce el que servicio no fue puntual y donde indica las condiciones de contrato de transporte de [REDACTED] viajeros, sigo sin estar conforme por dos cuestiones. La primera cuestión es porque no se le está reclamando ninguna indemnización por retraso, se le está reclamando el daño económico que he sufrido al perder un tren con destino Valencia, concretamente unos 40 euros. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el día siguiente al día señalado, había

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

convocada una huelga por parte de [REDACTED] que según la información que se recibió por parte del personal del mismo, el mapa de trenes de toda la Comunidad de Madrid estaba en rojo y ya sospechaban que era una maniobra del propio personal.

RESULTADO DE LA AUDIENCIA ESCRITA:

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade: "...en relación al escrito recibido con referencia 21- ARBC17136.4/2023, donde me envían las alegaciones que [REDACTED] ha realizado. Como ya he explicado en escritos anteriores, he sufrido un perjuicio económico por una mala gestión del servicio de la empresa, cosa que ya ha quedado patente con las pruebas enviadas y los escritos que ha mandado [REDACTED]. En este caso no se está reclamando nada por el mal servicio dado, cosa que contempla las condiciones de [REDACTED], lo que se está reclamando en este caso, es que he perdido otro tren con destino Valencia y a consecuencia he tenido que comprar otro billete en el momento en otro horario. Como consumidor creo que no tengo que perder dinero por el mal servicio y la mala gestión..."

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y en resumen alega: "... día 23 de noviembre de 2023 se produjo, una avería de un tren de la línea C7, que ocasionó el retraso de algunos trenes, hasta que el material fue apartado y enviado al taller para su reparación. Adjuntamos la ficha de circulación del tren al que se refiere el señor [REDACTED] en la que figura que el tren llegó a la estación de Chamartín con 28 minutos de retraso. Les comunicamos que las huelgas programadas en [REDACTED] para los días 24 y 30 de noviembre y los días 1,4 y 5 de diciembre, fueron desconvocadas el día 23 de noviembre y notificadas a todos los trabajadores de la empresa.

En cuanto a la petición de indemnización del Sr. [REDACTED] le informamos que las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de [REDACTED] validadas por el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, y de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, determinan que, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será el equivalente al total de dicho importe. Asimismo, también queda determinado que en los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso. Por lo expuesto anteriormente y al no sobrepasar el retraso el tiempo estipulado, no podemos ofrecerle ningún tipo de indemnización.

DECISION ARBITRAL

Tras lo cual el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: considerando que el reclamante no ha comprado billete alguno a [REDACTED] sino que ha adquirido unos billetes para viajar con la empresa [REDACTED] que mediante acuerdos con [REDACTED] le permite el uso de los trenes de cercanías de [REDACTED] pero no garantiza las conexiones, por lo que ni es aplicable el compromiso de puntualidad de [REDACTED] para el servicio de alta velocidad ni procedía reclamar indemnización por daños y perjuicios respecto a pérdida de conexión por retraso del servicio de cercanías, toda

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

vez que las condiciones del acuerdo [REDACTED] no garantizan los enlaces con los trayectos de [REDACTED] por lo que ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje de DON [REDACTED]

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.