

Comunidad de Madrid

Nos ponemos en contacto con ustedes con referencia a su escrito con número de expediente 21 - ARBC - 17267.5/2023 relacionado con la reclamación realizada por Don ██████████

██████████ Les comunicamos que, tenemos registrados numerosos motivos que ocasionan retrasos en nuestro servicio y en muchos casos son totalmente ajenos a nuestra empresa como son: averías en instalaciones, señalización y vía, actos vandálicos y alteraciones de orden público, arrollamientos de personas, actuaciones de grafiteros, viajeros enfermos o accidentados, condiciones climatológicas adversas, espera de subida y bajada de viajeros, falta de suministro eléctrico, averías de otros operadores ferroviarios, obstáculos en la vía etc.

Todas estas situaciones se canalizan a través de nuestro Centro Gestión realizando interlocuciones con todos los entes implicados para intentar minimizar, en la medida de lo posible, su impacto e informando a nuestros viajeros por los canales habilitados para ello.

En cuanto a la petición de indemnización del Sr. ██████████ les informamos de que las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de ██████████, 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 ofrecer al Sr. ██████████ ningún tipo de indemnización.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración complementaria sobre este tema”.

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

1º La reclamante solicita: “Que ██████████ me reembolse el importe del billete de tren adicional que tuvo que comprar por no notificar la existencia de un retraso considerable en la línea C1 (Aeropuerto - Príncipe Pío) y por la finalización inesperada del trayecto en la estación de Chamartín, privándome de elegir un transporte alternativo que me hubiera permitido llegar a su destino a tiempo”.

2º Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de ██████████ Viajeros, 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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no estando las pretensiones del reclamante recogidas dentro de las Condiciones Generales de los Contratos de Transportes de ██████████ Viajeros, publicadas en la página web de la mercantil y pudiendo ser consultadas para su conocimiento por los consumidores, con respecto a los retrasos y el no garantizar el enlace en los servicios de Cercanías, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto al importe del reembolso de tren adicional por un importe 65,70 €.

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.



Comunidad de Madrid

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.