

LAUDO ARBITRAL

(SERVICIOS)

N/R.: 03935./2015

RECLAMANTE: XX
NIF XXX

RECLAMADOXXX
CIF XXX

En Madrid, a 17 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: a parte de la fecha que XXX tuvo la huelga, el día 18.09.2015 y ya que ese tren salió tarde y la mala educación de las dos personas que estando en atención al cliente del mal trato, nadie se puso en contacto con ella, después de poner la reclamación e ignorar las reclamaciones expuestas tanto por papel como ordenador, sin ninguna conclusión. Por ello, solicita la devolución del importe del billete de vuelta del día 18.09.2015, que son dos billetes. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 1 de febrero de 2016, en el que, en síntesis, tras mostrar el pesar por la supresión del XXX, a pesar de que vino motivada por una convocatoria de huelga, ajena a su responsabilidad, manifiesta que esta incidencia vino motivada por la convocatoria de Huelga por parte de varios sindicatos en el Grupo XXX, así como en el sector ferroviario para todo el territorio nacional, para los días 18 y 25 de septiembre de 2015 de 00:00 h. a 02:00 h, de 13:00 h. a 15:00 h. y de 20:00 h. a 22:00 h., que les obligó a suprimir aquellos servicios que no figuraban en el Servicio Esencial de Transporte, fijado en la OM del Ministerio de Fomento. Los retrasos o supresiones de trenes motivados por una huelga legal se encuadran en lo especificado en el art. 1105 del C. Civil. Ley del Sector Ferroviario y su Reglamento RD 2387/2004, Condiciones Generales de Contratación de Servicios de Transportes de Viajeros y las normas comerciales deXXX, en las que se señala que las causas de fuerza mayor, son ajenas a la responsabilidad de XXX y por ello, no corresponde indemnización. La consideración de Fuerza Mayor, viene motivada al suprimir los trenes el Ministerio de Fomento a través de una Orden Ministerial, es decir, que dicha resolución emplaza a XXX a adoptar las medidas necesarias para asegurar la circulación, únicamente de los trenes recogidos en la misma. Toda la información de la huelga fue difundida una vez remitida la Orden Ministerial del Mº de Fomento y de la Generalitat de Cataluña, a través de los puntos de información de las estaciones, a bordo de los trenes, en la página web de XXX, y a través de los distintos medios de comunicación.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

El Colegio 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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que el 18 de septiembre de 2015 XXX notificó la existencia de una huelga, prevista para las 20:00 horas, si bien, ella tenía un billete de tren con salida de Valencia, dirección a Madrid, a las 19:40, que sin embargo, fue suspendido, produciéndose definitivamente la salida a las 21:10 horas de ese mismo día, causándole un perjuicio, pues tenía que llegar a Madrid, a la hora inicialmente prevista, para enlazar con un tren de Cercanías que le conduciría a su domicilio, donde tenía que administrar una medicina a su hijo, lo que no pudo efectuar. No entiende cómo se suspendió un tren, que tenía prevista su salida cuando aún, no había comenzado la huelga. A pesar de llegar a la estación dos horas antes de la hora prevista para su salida, nadie le avisó de lo que estaba ocurriendo, teniendo en cuenta que los billetes los obtuvo a través de Internet, dejando sus datos, incluido su correo electrónico, en conocimiento de XXX, quien pudo utilizar este medio para informar de lo ocurrido con antelación suficiente. Se queja del trato que se les dio en la estación, inadecuado para la situación que se produjo.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que, con carácter previo, pone de manifiesto que lamenta el trato inadecuado referido por la reclamante, si bien, no le consta que se produjera, y expone que el incidente producido se debió a la huelga, mediante paros parciales que las organizaciones sindicales de XXX convocaron para ese día 18 de septiembre de 2015. Efectivamente, el tren que tenía prevista su salida a las 19:40 horas, fue suspendido, para evitar que los paros afectasen a su trayecto. No obstante, el Ministerio de Fomento comunicó, como lo hace en estos casos, los trenes con circulación obligatoria, entre lo que no se encontraba en tren que tenía prevista su salida para las 19:40, en el que la reclamante tenía billete. De todo ello, se informó mediante los medios de comunicación, y a través de los paneles existentes en la estación. La causa de la suspensión del tren con salida a las 19:40 horas, obedece a evitar que los pasajeros tuvieran problemas por un posible paro, a partir de las 20:00, en el supuesto de que el tren hubiera circulado a partir de las 19:40 horas. En cualquier caso, la reclamante tuvo la posibilidad de regresar a Madrid, saliendo de la estación de Valencia a las 21:10 horas, en otro tren.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **desestimar la pretensión de la reclamante**, toda vez que **se encuentra acreditado que el incidente** que produjo la suspensión del tren con salida de Valencia, dirección Madrid, a las 19:40 horas del día 18 de septiembre de 2015, se debió a causas ajenas a XXX, toda vez que la huelga y paros parciales convocados por las organizaciones sindicales ferroviarias, fueron legales, teniendo conocimiento los usuarios de las vicisitudes dimanantes de las misma, como son las suspensiones de los trenes afectados por esos paros, que, en definitiva, **constituyen un claro caso de fuerza mayor**, ajeno a la responsabilidad de XXX, que, no obstante, dispuso de los medios existentes al alcance de las disponibilidades de ese momento, que llevaron a que los pasajeros del tren que tenía prevista su salida de Valencia a las 19:40 horas, entre los que se encuentra la reclamante, pudieran realizar su viaje ese mismo día, a las 21:10 horas, esto es, una vez transcurrida una de las horas, la de



Comunidad de Madrid

las 20:00 horas, previstas para los paros convocados, llegando ese mismo día, en definitiva, a su

destino, Madrid, **sin que**, por el contrario, la **reclamante haya probado el perjuicio que le lleva a reclamar**, en concreto, no salir de su origen, a la hora prevista, para llegar a su destino a una hora en la que, supuestamente, tenía que administrar una medicación a su hijo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:XXX

Fdo.: XXX