



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 257/2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., empresa, que no ha contestado ni presentado alegaciones o documentación de ningún tipo para comparecer en audiencia.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama que se la compense como indemnización por daños y perjuicios, por haber tenido que coger un taxi para poder llegar a tiempo para volar de Sevilla a Palma, al haberse retrasado el tren que estaba esperando.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, que, habiendo presentado anteriormente reclamación ante Renfe, por no poder el coger el tren por el cual había comprado billete, para el trayecto Palma del Río-Sevilla, en fecha 7 de agosto de 2023. En dicha fecha debía coger un vuelo de vuelta de Sevilla a Palma con la compañía Vueling.

Esperó en la estación y el tren con el que llegaba al horario previsto al aeropuerto no pasó, y el siguiente previsto tampoco.

En la estación llamó a atención al cliente de Renfe, y su respuesta fue que le aconsejaban coger un taxi, ya que no podían asegurarle cuando pasaría el próximo tren para poder llegar a tiempo al aeropuerto.

Cogió un taxi, del cual presenta recibo, por el trayecto desde la estación de tren de Palma del Río hasta el aeropuerto de Sevilla, con un importe pagado de 90 euros.

La consumidora, reclamó al servicio de atención al cliente el importe del taxi, ya que Renfe no cumplió con su obligación de poner un tren o un método alternativo de transporte si se había producido alguna incidencia en la línea. La respuesta de atención al cliente, fue "Que no cubrirían el importe de la factura del taxi, ya que había sido elección de la Sra. Palomero coger ese taxi".



Sintiéndose desprotegida, ante la escasa empatía de dicha respuesta y la poca información de lo que había ocurrido y el porque no había pasado el tren, y se vio obligada a coger un taxi, reclama Renfe como indemnización por daños y perjuicios, el importe de la factura del taxi. Concretamente 90 euros, de acuerdo a la factura aportada, al incumplir la obligación de realizar el transporte por el trayecto y horario adquirido, y tampoco proporcionar un medio de transporte alternativo.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual no ha contestado con ningún escrito de alegaciones ni de presentación a la audiencia.

CONCLUSIONES:

Examinada la reclamación, las alegaciones y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. Tras la nula respuesta de la empresa a la reclamación, y al incumplir su compromiso contractual, por el que se comprometía a realizar el trayecto de acuerdo con el billete adquirido por la consumidora, y tras aconsejar a esta que cogiera un taxi como solución... porque no llegaría a tiempo al aeropuerto a la hora de coger su vuelo de regreso a Palma, queda claro que hubo un retraso no informado, y tampoco se ofreció un transporte alternativo por parte de Renfe.

Siendo así de acuerdo a su "política de indemnización y posventa" tal como aparece en la web de la empresa, al menos le correspondía la devolución del importe del billete, además de la información necesaria y oportuna por el retraso no solo de un tren, sino también del siguiente.

Por ello, y siguiendo el consejo de atención al cliente, al aumentar las posibilidades cada minuto que pasaba, de perder el vuelo, y con ello tener que pasar la noche en un hotel de Sevilla, y conseguir plaza para el siguiente vuelo a Mallorca, la consumidora decide coger el taxi. Sí, lo decidió ella, pero por culpa del incumplimiento de Renfe con sus obligaciones.

Por tanto, y ante la nula acción de Renfe, sin siquiera responder a la reclamación de la consumidora ante esta Junta Arbitral, no cabe otra cosa que resolver a favor de la Sra. XXXXX y aceptar sus pretensiones de acuerdo al principio pro consumatore.

Por todo ello, se dicta el siguiente:





LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad, legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. ESTIMAR LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, ordenando a la empresa, la devolución del importe del billete por el trayecto no efectuado, por 9,85 euros. Por otra parte, como indemnización, se ordena a la empresa que indemnice con 90 euros por los daños y perjuicios sufridos, importe que cubre la solución que le aconsejaron desde Renfe, el importe del taxi. Así, el importe a abonar a la consumidora será de 99,85 euros. El cual se hará efectivo en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la notificación a la empresa de este laudo. Abono a realizar por el medio de pago que elija la consumidora. Una vez realizado el pago por la empresa se enviará justificante de dicho pago a la Junta Arbitral de Consumo de les Illes Balears, en un plazo máximo de 5 días hábiles, posterior al día del pago.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 27 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

