



Exp.: 2025 /JAC_02/000001

Asunto:

[REDACTED]

contra

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A.

Colegio Arbitral:

[REDACTED]

(Presidente)

[REDACTED]

(Árbitra representante de la Federación Onubense de Empresarios de Huelva)

[REDACTED]

(Árbitro representante de la Asociación de Consumidores y Usuarios Virgen de la Cinta Al-Andalus)

Con funciones de Secretario

[REDACTED]

EXPEDIENTE

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Exma. Diputación Provincial de Huelva con fecha de 3 de enero de 2025, por la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Huelva, en nombre y representación de [REDACTED] como reclamante, contra la empresa Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A., en la se exponen los hechos y se adjunta la documentación que considera más adecuada para la defensa de sus derechos, viene a solicitar una cuantía económica que asciende 273.02 Euros.

Remitida documentación a Renfe VSMESA con referencia 2025JAC/_02/000001, se recibe comunicación por su parte en fecha de 11 de marzo de 2025, en la que viene a exponer sus consideraciones respecto a la reclamación recibida, y donde, básicamente,

se remite a la carta enviada en su día en respuesta al escrito presentado por la [REDACTED] aportando la documentación que mejor estima conveniente en defensa de sus intereses, y donde se manifiesta, finalmente, la imposibilidad de acceder a ningún tipo de indemnización, salvo a una restitución de 10 Euros.

Con fecha 20 de febrero de 2025, la Junta Arbitral Nacional de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, vino a Resolver la admisión de modificación de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo efectuada por Renfe Viajeros, con fecha de efectos de 21 de noviembre de 2024, que ahora opta por el tipo de arbitraje que pasa a ser exclusivamente en Derecho.

Celebrada Audiencia Presencial en fecha de 6 de mayo de 2025, a las 11 horas, convocada por la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial (Resolución 28/03/2025), y habiéndose admitido la solicitud de arbitraje y ordenado el inicio del procedimiento arbitral (Resolución 19/02/2025), a la misma concurre la reclamante, sin su representante y no comparece la reclamada.

En el acto de la Audiencia se les recuerda a las partes que pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y que su silencio, inactividad o incomparecencia no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte, y tampoco supone obstáculo para que se dicte el laudo, ni lo priva de eficacia.

Haciendo uso de su derecho, en el acto de la Audiencia la reclamante vuelve a exponer los hechos que ya constan en sus alegaciones, desarrollando y ampliando la información allí, contenida y aportando las pruebas y documentos que considera necesarios y oportunos para su defensa, que se adjuntan al expediente.

A la vista de tales antecedentes este Colegio Arbitral, constituido al efecto, entiende que han de tenerse en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES FACTICOS

PRIMERO.- A criterio de este Colegio Arbitral, resultan relevantes, jurídicamente, en el relato los hechos manifestados por la [REDACTED], que la misma se desplaza en tren desde Huelva a Valencia el día 23 de noviembre de 2023 a fin de asistir al GP de motociclismo que se iba a celebrar en el Circuito Ricardo Tormo, próximo a la localidad de Cheste, los siguientes días. Que el horario previsto para tal evento era de 8:00 horas hasta 17:00 horas durante tres días. Y que a tal efecto adquiere una tarjeta de transporte de cercanías de Renfe, que le facilitará el desplazamiento desde el hotel, sito en la localidad de Requena.

Además, en el acto de la audiencia la [REDACTED] manifiesta que a menudo hace uso de los servicios de atención personalizada en los medios de transporte por unas dolencias físicas de las que aporta alguna documentación.

Que el día 24 de noviembre la reclamante dice coger el tren a las 11:30, llegando al evento a las 12:30, y para la vuelta un tren a las 17 horas. Y que, no obstante, manifiesta aquella que, ante el

comunicado de huelga prevista para ese día, decide salir del Circuito a las 13:30 para poder coger el tren con horario programado a las 15:30, a fin de evitar posibles contratiempos.

Por su parte, la compañía Renfe afirma en sus escritos de alegaciones que efectivamente había sido convocada una huelga, pero que la misma fue desconvocada, habiéndose realizado el servicio según la programación horaria prevista, cuya información fue publicitada oportunamente a través de los medios oportunos.

Que el día 25 de noviembre el servicio de trenes entre Buñol y Utiel, se prestó por carretera. Manifiesta la [REDACTED] que, aproximadamente, accede a un autobús lanzadera a las 10:00 horas que va en dirección contraria al circuito, volviéndose desde Utiel a las 12 h. para llegar a Buñol sobre las 12:25, donde coge un tren, que sufre retrasos, que le llevaría, finalmente, al circuito, al que llegaría alrededor de las 14:00 horas.

Señala Renfe que la circulación por carretera se lleva a cabo por necesidades de organización y distribución de los medios materiales y que los horarios de este medio son orientativos ya que pueden suceder imprevistos, tales como el tráfico, que no permitan su cumplimiento. No obstante, manifiesta la empresa que el tren al que accedió la reclamante sufrió un retraso de 10 minutos por la necesidad de realizar un repostaje y 7 minutos más por el cruce con otro tren al disponer de vía única esa vía.

Que el día 26 de noviembre, según manifiesta la reclamante, el tren de Buñol al que accede, sufre un retraso aproximado de una hora, llegando al circuito a las 13:00 horas. A la vuelta, el tren de cercanías que toma no tiene continuidad hasta Buñol, sufriendo en Cheste una parada al encontrarse otro tren estacionado en la misma vía, sin que a los pasajeros se le pusieran a disposición algún otro medio de transporte alternativo, consiguiendo finalmente acceder a un servicio de taxi, por sus propios medios, a las 18:30 horas de la tarde.

Y que, por su parte, Renfe manifiesta que el tren de ida sufrió un retraso de veintidós minutos motivado por el movimiento de pasajeros y otros seis por el cruce con otro tren, antes comentado. Que en ningún caso se interrumpió el servicio sin ofrecer una alternativa de transporte, pese a que se desarrollaron unos hechos imprevistos que provocaron demoras en el servicio.

SEGUNDO.- A la vista de los hechos relatados por la reclamante que, no obstante divergir en algunos aspectos en cuanto a las manifestaciones vertidas en su escrito de alegaciones y en el acto de la audiencia oral, conservan en sustancia una versión suficientemente expresiva de lo acontecido a su parecer, finaliza la misma considerando, que por causas que no le resultan imputables, sino por la mala calidad del servicio prestado por la compañía, no pudo disfrutar en su integridad del evento al que tenía previsto acudir, - 1, 3 y 4 horas, respectivamente, según su exposición - provocándosele, en consecuencia, el perjuicio que ahora reclama.

La compañía ferroviaria, por su parte, considera que no existieron incidencias de relevancia, y que las acontecidas fueron debidas a imprevistos del tráfico por carretera, a repostaje, movimiento de viajeros y a imperativos relacionados con la regulación del tráfico ferroviario, que provocaron algunas demoras en el servicio.

TERCERO.- Entiende la reclamante que se le habrían de abonar en concepto de indemnizaciones debidas la cuantía de 273,02 Euros, correspondientes al coste de las entradas satisfechas para el acceso al circuito (71 E), al del alojamiento (148,02 E) y al servicio de taxi (54 E), añadiendo en su escrito de alegaciones la devolución de los billetes de Renfe abonados y la devolución del importe efectuado de la tarjeta de pique para el transporte de cercanías, sin especificar al respecto cuantía líquida que se corresponda con tales gastos

Por su parte, la compañía reclamada considera que al amparo de la Normativa Comercial, como atención comercial, accede a la devolución del billete de Cercanías, Abono Recurrente cuyo coste de la fianza es de 10 Euros, debido a las demoras producidas, sin que proceda, a su entender ningún otro tipo de indemnización.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- Resultan de aplicación al presente caso la normativa europea, estatal y, en su caso, autonómica, así como las estipulaciones y pactos privados llevados a cabo por las partes en el ejercicio de su autonomía privada:

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 (REVF),

Código Civil (CC),

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU),

Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario (LSF),

Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario (RDSF, téngase en cuenta que todas las referencias a la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario contenidas en el presente Real Decreto, deberán entenderse hechas a los preceptos que corresponda de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario, según establece la disposición adicional única del Real Decreto 271/2018, de 11 de mayo. Ref. BOE-A-2018-6372),

Condiciones Generales de Contratación, publicadas por Renfe en su página web.

SEGUNDO.- Desde el principio se deben establecer y fijar los **valores y principios que impregnan el Ordenamiento jurídico en la materia**, que resulta de obligado cumplimiento.

En tal sentido, el Reglamento Europeo (REVF) tiene entre sus líneas directrices reforzar la protección de los viajeros - a decir por el primer considerando de su exposición de motivos inicial – proclamándose la importancia de garantizar los derechos de los viajeros de ferrocarril, además de aumentar la calidad y la eficacia de los servicios de transporte por ese medio (CDO 2), considerando que a pesar de los avances, debe mejorarse la protección de los consumidores (CDO 3) en atención a que el viajero de ferrocarril es la parte más débil del contrato de transporte, motivo por el que deben defenderse sus derechos en ese contexto (CDO 4).

Luego, el propio REVF fija como derechos de los usuarios (T. III, cap. IV, secc. IV) el uso de los servicios ferroviarios en los términos que se establezcan en la normativa vigente y, en su caso,

en los contratos que celebren con las empresas ferroviarias (art. 96.1); a recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad... (art. 96.2, c); a celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios (art. 96.2 d); y cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes. (art. 96.2 h).

Siguiendo esa estela, es objeto de la LSF la regulación, entre otros, de la prestación de servicios de transporte ferroviario de viajeros (art. 1), constituyendo uno de sus fines primordiales *“Proteger los intereses de los usuarios, con atención especial a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, garantizando sus derechos al acceso a los servicios de transporte ferroviario de viajeros en adecuadas condiciones de calidad y seguridad y a la elección de la empresa que los preste, así como la prestación de una asistencia integral a las víctimas en caso de accidente ferroviario”* (art. 2, n).

Además, la legislación estatal del sector ferroviario en España, contiene varios preceptos dedicados a los Derechos de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario (Título IV, Capítulo V de la LSF), donde se establece, entre otras cosas, que *“Los usuarios tendrán derecho al uso de los servicios de transporte ferroviario en los términos establecidos en la reglamentación de la Unión Europea y demás normas de aplicación en la materia y, en su caso, en los contratos que celebren con las empresas ferroviarias. El precio exigible por las empresas ferroviarias a sus clientes en concepto de retribución por los servicios ferroviarios prestados estará sujeto al Derecho privado, sin perjuicio de que puedan imponerse tarifas máximas obligatorias para los servicios de transporte ferroviario sometidos a obligaciones de servicio público”*. (art. 62.1)

TERCERO.- Trátase aquí de la celebración de **contrato de Derecho privado de transporte de viajeros por ferrocarril, donde se reflejan irregularidades** en su ejecución, reconocidas por ambas partes. No resulta discutible, pues, de los hechos y manifestaciones vertidas por los interesados en esta reclamación que, tras la celebración entre ellos de varios negocios jurídicos, una parte de los mismos no fueron cumplidos de manera exacta a como fueron programados y proyectados. De la dimensión y consecuencias de esa falta de cumplimiento es de la que trae causa el objeto de esta reclamación, que habrá de analizarse de manera detenida a fin de resolver el conflicto que se plantea.

CUARTO.- La celebración de un contrato de transporte a viajeros supone el compromiso y la obligación del transportista de llevar a cabo el desplazamiento del viajero, del modo acordado al lugar de destino, y a su vez, el deber de éste, de efectuar el pago de la contraprestación que se hubiere estipulado. Cualquier desviación en tal sentido habrá de entenderse como una falta de cumplimiento. Así se deriva tanto de la legislación general en materia de contratos, regulada en el Código civil, como en la legislación de protección a los consumidores y en la legislación especial en materia de transporte de viajeros.

Ahora bien, **no todo incumplimiento del contrato ha de ser considerado definitivo o absoluto** en este tipo de contratos, con las consiguientes consecuencias que ello puede provocar. De este modo, la falta de un cumplimiento exacto e íntegro de lo acordado, **podría ser calificado como defectuoso** cuando no se desvirtúa la finalidad por la cual el contrato fue concebido, de tal modo no afecta, se podría decir, sustancialmente a la reglamentación de intereses que se pusieron en juego a la hora de llevar a cabo el negocio. Así se desprende de la interpretación que ha de hacerse

de los preceptos que regulan el incumplimiento en el Código civil y en tal sentido viene siendo recogido por la jurisprudencia que ha tenido ocasión de estudiar esta materia.

En nuestro caso, en repetidas ocasiones a lo largo de los días que transcurren en el caso litigioso, las prestaciones del servicio ferroviario prestado por Renfe Viajeros en ejecución de los contratos de transporte de viajeros celebrados con sus clientes fueron defectuosas e irregulares, fundamentalmente, en aquello que concierne al cumplimiento de los horarios de salida y llegada de los trenes. Tales deficiencias, permite hablar de falta de cumplimiento de lo acordado por parte de la empresa.

Señala el REVFF en su inicial exposición de motivos, que Los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril son distintos de los servicios de viajeros por ferrocarril de larga distancia (CDO 7), por lo que podrían sufrir algunas exenciones que en ningún caso habrían de afectar a las líneas básicas y derechos de los usuarios. Entre los mismos se incluyen la obtención de información sobre el servicio, antes y durante el viaje (CDO 19), la necesidad de tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida (CDO 31) y la instauración de sistemas de indemnizaciones para los viajeros en caso de retraso (CDO 33), facilitándose a los viajeros opciones de continuación del viaje o de conducción por una vía alternativa en condiciones de transporte comparables (CDO 36).

En el mismo sentido, el RDSF señala en su artículo 88.1 que es responsabilidad de la empresa ferroviaria efectuar el transporte contratado con la duración prevista; conteniendo dentro de los derechos de los viajeros, el de acceder a la publicación, con la suficiente antelación, del horario de los servicios, con sometimiento a lo que preceptúe, en su caso, la LGDCU (art. 96.2, a) y d), respectivamente).

QUINTO.- En el sentido reseñado, **es objeto de esta controversia, si el incumplimiento horario puede ser calificado de sustancial o simplemente supone una desviación que no desvirtúa las pretensiones del viajero** cuando concierne su contrato de transporte. Siendo de este último modo, habrá que considerarse si puede ser o no subsanado para reponer la prestación a originario estado, pero no dará lugar en ningún caso a una posible resolución del contrato (a tenor del 1124 CC). No siendo factible una subsanación, la relación recíproca se verá afectada y podrá dar lugar a una reducción del precio pagado por el viajero, dado el carácter sinalagmático de la relación jurídica.

Si, por el contrario, el incumplimiento horario afecta sustancialmente a los intereses de los contratantes, se podrá considerar la exigencia plena del cumplimiento o la resolución del contrato. No siendo posible el cumplimiento exacto, cuando ya se ha producido una desviación horaria, la resolución del contrato es la única vía posible. Así, pues, en el caso que nos ocupa será necesario averiguar si las irregularidades acaecidas tienen la suficiente entidad como para entender que carece de sentido haber realizado ese desplazamiento ferroviario, o lo que es lo mismo, si el retraso tiene la suficiente consistencia para frustrar el contrato.

Del modo indicado, y siendo varios los días y los desplazamientos que se llevan a cabo, cada uno de ellos tiene su propia entidad, y en consecuencia habrás de ser tratados y valorados individualmente.

A) El **día 24 de noviembre** la viajera efectúa un desplazamiento de ida al Circuito sin contratiempos aparentes y de vuelta al hotel a las 17 horas. No quedando probado que saliera del recinto a las 13,30 horas, ni que no pudiera acceder al tren de las 15,30, más bien al contrario, las circunstancias que alega, como son la inseguridad en el servicio que podría producirse como consecuencia de la convocatoria de una huelga, han quedado desmentidas y probadas de contrario por la Compañía Renfe, que aporta además demostración al respecto de la información facilitada a sus clientes. **No dándose incumplimiento, decae las pretensiones de la reclamante** en este punto.

B) El **día 25 de noviembre** se produce una modificación, anunciada antes de la salida, del medio de transporte, en cuanto a la realización de los desplazamientos, que se llevaría a cabo a través autobús entre las estaciones de Utiel y Buñol, al igual que ocurriría el día 26. Dicho medio de transporte lleva a la reclamante desde Requena, en dirección contraria al Circuito, hasta Utiel, y desde allí a Buñol. Dicho trayecto se realiza en dos horas y media, aproximadamente, teniendo una duración habitual programada de unos treinta y cinco minutos, según los horarios facilitados por Renfe y aportados de parte. El posterior tren al que accede la reclamante, para llegar hasta el circuito, también sufre retrasos, según sus alegaciones, de aproximadamente una hora, siendo lo habitual unos 20-25 minutos. Este último extremo queda desmentido por la empresa, que reconoce un retraso de tan solo 17 minutos, cuestión que no queda probada en ninguno de los sentidos, resultando hartó difícil su comprobación. No obstante, una demora de 17 minutos, en el mejor de los casos, en un recorrido estimado de 20 o 25, parece ciertamente desproporcionado.

En cuanto al primer trayecto, realizado en autobús, las manifestaciones vertidas por la reclamante, apoyadas en prueba documental, hace plausible sus afirmaciones en cuanto al periplo del recorrido y al tiempo de su consecución, pues siendo que, seguramente, afectarían a muchos pasajeros y dado que el acontecimiento viene a reunir a una gran cantidad de personas, constituye prueba indiciaria, que no ha sido rebatida por la contraparte, ni siquiera a merecido explicación alguna en el acto de la audiencia, limitándose a afirmar que tales eventualidades no permiten el cumplimiento horario. Así, se ha de entender que la empresa reclamada ha evitado hacer uso de la carga probatoria que le correspondería en atención a los principios básicos del sistema procesal civil, teniendo mayor facilidad probatoria de los hechos y mejor disponibilidad acerca de la demostración de lo sucedido.

En consecuencia, pues, entendemos que **ambos compromisos de transporte han sido claramente incumplidos por Renfe Viajeros de modo sustancial**, careciendo de sentido su realización en los términos acaecidos, frustrando claramente los fines del contrato celebrado. A la vista de ello, y resultando ya irreparable las deficiencias del servicio prestado, procede estimar la pretensión formulada por la reclamante de proceder a la resolución de la relación jurídica, con restitución de las contraprestaciones efectuadas.

C) El **día 26 de noviembre**, el tren de Buñol al que accede la [REDACTED] para trasladarse al Circuito sufre una demora de aproximadamente una hora, extremo que es desmentido por la Compañía mercantil que dice haber experimentado un retraso de sólo 28 minutos, en un recorrido, que en principio debía efectuarse en unos 20-25 minutos, según los horarios programados para el servicio. Dicho retraso, a nuestro parecer, es lo suficientemente grave como para constituir un incumplimiento grave en la ejecución de la prestación debida, por lo que, al

igual que ocurriera en el supuesto anterior, y por las mismas razones, procede estimar la petición de la reclamante y acceder a la restitución de la prestación ejecutada por su parte.

El mismo día 26 de noviembre, en el trayecto de vuelta que habría de llevar a la [REDACTED] hasta el hotel, sito en la localidad de Requena, el tren al que accede, con salida del Circuito, sufre una parada en Cheste, interrumpiéndose el recorrido. En este extremo, la reclamante dice en su escrito de alegaciones que coge el tren una vez finaliza los actos en el Circuito, esto es a las 17 horas, sin embargo, tal afirmación es corregida en el acto de la audiencia, estimando que el tren al que accede es el de las 15:30 horas. Esta cuestión no es baladí, pues finalmente decide realizar el viaje en taxi, sufragando el coste por sus propios medios, a las 18:30, siendo que, si el tren que toma es en un horario posterior a las 17 horas, no transcurre un tiempo excesivo de espera por parte de la viajera, siendo que si, contrariamente, accede a las 15:30 sí lo es. Por su parte Renfe Viajeros expone en su escrito de alegaciones que “en ningún caso se interrumpió el servicio sin ofrecer una alternativa de transporte”, por lo que viene a confirmar el hecho de la interrupción, añadiendo que “desafortunadamente se desarrollaron unos hechos imprevistos que provocaron demoras en el servicio”, por lo que constata que la alternativa facilitada para continuar con el viaje sufrió un retraso en su consecución.

En el caso que ahora se analiza, es claro que se produce un incumplimiento contractual en el sentido de que no se lleva a cabo la prestación de transporte de la manera que había sido programada originariamente, al producirse una interrupción en el servicio que impide la continuidad en el trayecto. Ante tal eventualidad la empresa queda obligada a facilitar de la manera más rápida y segura posible, atendidas las circunstancias, un medio de transporte alternativo de características similares a la acordada. Si así lo hiciera, la falta de cumplimiento podría entenderse como una deficiencia que habría quedado subsanada sin repercusión relevante en la relación jurídica. Facilitado el medio de transporte alternativo, sin que pueda entenderse que el mismo satisface idénticos o asemejados intereses a los inicialmente previstos, al experimentarse demoras en la ejecución y siendo ellas de relevancia, la prestación no puede entenderse cumplida en su esencia, y en consecuencia procedería la resolución del vínculo contractual. Esto último, parece ser que es lo ocurrido en el caso que nos ocupa, pues produciéndose la interrupción en el servicio, y ante la aparente pasividad de la empresa de transporte, la viajera decide contratar los servicios de taxi para poder llegar a su hotel. No se niega que finalmente Renfe Viajeros pusiera a disposición de sus viajeros un servicio alternativo al transporte frustrado, cuestión que no puede rebatir la reclamante en tanto que, ausente, había tomado otra vía para su desplazamiento, pero sí parece constatado que hubo un tiempo de espera en el que, transcurrido, hace inviable seguir manteniendo la relación contractual, procediendo a dar por concluida la misma. El tiempo de demora que llega a frustrar el fin negocial es algo que hay que valorar atendidas las circunstancias, según lo que racionalmente quepa esperar atendiendo a criterios de una persona media, lo que en nuestro caso supone considerar que **se trata de un tiempo suficiente para poder instar la resolución contractual y con ello, la posibilidad de solicitar la restitución de lo pagado por el billete de tren.** Tiempo suficiente de espera a tenor de las últimas manifestaciones vertidas por la reclamante, como hemos anotado, en la celebración de la audiencia, y no desmentido, sino implícitamente reconocido por la empresa.

Cuestión distinta conforma la calificación jurídica que merece la petición que realiza la reclamante, de que se le satisfagan los gastos del taxi que habrían de llevarla de vuelta hasta el hotel, al no habersele puesto a su disposición ningún medio de transporte alternativo. A nuestro entender, tal consideración no merece ser atendida, en este apartado, dedicado a los

fundamentos del incumplimiento contractual, pues si se opta por la resolución de la relación con reclamación de la devolución de lo pagado, no se puede, a la vez, pretender el cumplimiento, aunque sea por un medio de transporte alternativo; y si se opta por el cumplimiento, no procede la restitución del precio pagado, sino la obligación de desplazar al viajero mediante la fórmula que legal o contractualmente se haya estipulado, y no utilizando el medio de transporte alternativo que libre y unilateralmente considere el viajero. Ello supondría una modificación de los términos del contrato impuesta por una de las partes que no tiene respaldo jurídico alguno. Así, pues, según nuestro parecer, **los gastos satisfechos por el pago de un taxi deberán ser considerados y valorados, en su caso, como un posible daño y perjuicio sufrido derivado de la falta de cumplimiento del contrato.**

En nuestro caso, entendemos que, tras la interrupción del viaje, el cumplimiento del contrato se tendría que haber producido poniendo a disposición de los viajeros otro tren de similares características al contratado, y efectuarse el recorrido en un tiempo aproximado al que había sido estipulado; y, de resultar ello imposible, poner a disposición otro medio de desplazamiento equivalente, a fin de ejecutar y dar cumplimiento a su compromiso inicial de transporte. No habiéndose producido ello, en los términos que hemos expuesto con anterioridad, y al haber soportado la reclamante un tiempo de espera que excede de lo que razonablemente cabría esperar, es por lo que cabría entender resuelta la relación jurídica por incumplimiento sustancial de lo estipulado, con devolución del precio pagado por el billete.

SEXTO.- Además de la opción de cumplimiento o resolución de la relación jurídica obligatoria que a la reclamante le correspondería como consecuencia de la falta de un cumplimiento exacto e íntegro de la prestación acordada, **procede analizar también el posible resarcimiento de los daños y perjuicios que pudieran derivarse** de aquélla (art. 1124 CC), resarcimiento que tendría lugar cada vez que se incurra en dolo, negligencia o morosidad o que de cualquier se contravenga el tenor de las obligaciones (art. 1101 CC).

Como expone REVF en su Considerando inicial 37, no debe obligarse a las empresas ferroviarias a pagar indemnizaciones si pueden demostrar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias como fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponen en peligro el funcionamiento seguro del servicio... las circunstancias en las que las empresas ferroviarias no están obligadas a pagar una indemnización deben justificarse objetivamente... Disponiendo en su art. 19.10 que la empresa ferroviaria no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso se debió directamente a causas vinculadas inherentemente con a) circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar; b) culpa del viajero, o c) el comportamiento de terceros que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, como personas en la vía, robo de cables, emergencias a bordo, actuaciones policiales, sabotaje o terrorismo. Las huelgas del personal de la empresa ferroviaria, las acciones u omisiones de otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria y las acciones u omisiones de administradores de infraestructuras y de estaciones no quedarían cubiertas por la exención a que se refiere la letra c) del párrafo primero.

En último extremo, el art. 32.3 del Título II, del Anexo I – al que se remite el art. 4 RETF en lo relativo a la celebración y ejecución del contrato – dispone que el Derecho nacional determinará cuándo y en qué medida el transportista deberá abonar daños y perjuicios por daños.

En similar sentido se expresa el RDSF, que en su art. 88 establece que la empresa ferroviaria es responsable en caso de cancelación, suspensión o retraso del viaje, salvo por causa de fuerza mayor; añadiendo en el artículo siguiente que están obligadas a indemnizar al viajero, con una cuantía variable del billete, si fuera el caso, y que produciéndose una interrupción del viaje, la empresa ferroviaria estaría obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

A) En nuestro caso, los desplazamientos ferroviarios llevados a cabo por la reclamante los días 25 y 26 de noviembre, en los que se produjeron graves irregularidades e incumplimientos en el transporte, son refutados como inimputables por la empresa Renfe Viajeros, al considerar ésta que han sido debidos a causas imprevisibles. Para el primero de dichos días, manifiesta que han sido debidos al tráfico en la carretera, al repostaje y al cruce con otro tren, todos motivos imprevisibles o inevitables que le harían excluir cualquier tipo de responsabilidad en el cumplimiento horario de sus obligaciones.

No obstante, dichas causas no pueden merecer tal calificación, pues si bien es cierto que el transporte por carretera había sido notificado con antelación a la celebración del contrato, ello no implica que se deban incumplir los horarios porque resulte imprevisible el tráfico que pueda tener lugar. Antes bien, los horarios deben ser atendidos o haber sido puesto en conocimiento de los viajeros aquel otro con el que se daría cumplimiento al medio de transporte utilizado. De no ser así, la hora de llegada del transporte, considerado alternativo, no puede quedar a la improvisación o a la voluntad del transportista, máxime cuando de su experiencia profesional, y dada la más que probable aglomeración de gente que pudiera viajar por carretera hacia un evento deportivo como el que ahora nos atañe, hace del todo previsible tal eventualidad. Y si bien es cierto que, aunque previsible, pudiera no resultar evitable, lo verdaderamente trascendente es la evitabilidad del daño que acarrea. Ahí, es donde radica, precisamente, el equívoco de la compañía, pues de lo que se trata no es de evitar un acontecimiento o circunstancia, que de por sí pudiera resultar imposible, sino de actuar para tratar de evitar las consecuencias del mismo.

Así, pues, en previsión de evento que puede producir perjuicios en los viajeros, como es la demora o tardanza excesiva en un viaje, tratar de paliar de la mejor manera posible tales consecuencias negativas. Desde esa óptica es desde donde se debe valorar la conducta llevada a cabo por la empresa de transporte, y en la que apreciamos que no hubo actuación alguna tendente a evitar los perjuicios que se pudieran producir, siendo nulo todo esfuerzo al respecto. Esa es la diligencia exigible y por la que se debe responder jurídicamente.

Desde la perspectiva mencionada, consideramos que **se podrían haber evitado o paliado los posibles perjuicios derivados del incumplimiento**, poniendo a disposición de los viajeros algún otro tren para que se pudieran atender adecuadamente los horarios, que éstos hubieran sido adaptados y comunicados a los viajeros atendiendo a las circunstancias del caso, que se hubieran habilitado mayor cantidad de autobuses que transitaran con la suficiente frecuencia, o incluso, que se hubiera suspendido el transporte por carretera, a fin de evitar así el más que previsible incumplimiento de su obligación de transporte. Nada de ello se llevó a cabo, ni nada se intentó al respecto, por lo que **la falta de diligencia le hacen imputarle la responsabilidad por culpa, y con ello la obligación de reparar los daños que cause en la contraparte.**

Del modo indicado lo expone el art. 1104 CC cuando dice que “la culpa o negligencia del deudor consiste en la omisión de aquella diligencia que exija la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar”, siendo exigible, en nuestro caso la diligencia que corresponde a un deudor que se dedica profesionalmente al transporte de viajeros. Quedaría excluida, en consecuencia, aquella responsabilidad que derivara de hechos que no hubieran podido preverse, o que previstos resulten inevitable (ex. Art. 1105 CC).

B) A la misma conclusión se llega, aún con más razón, cuando se tratan de esgrimir motivos como el cruce con otro tren o el repostaje, pues ambos acontecimientos no sólo son del todo previsibles, desde el origen, por la compañía ferroviaria, sino que además forman parte del ámbito de control de la misma, por lo que ni siquiera son eventualidades externas, sino que conforman parte primordial del correcto funcionamiento en el servicio de transporte de viajeros por ferrocarril. Así, pues, le resulta imputable a la reclamada la responsabilidad derivada del retraso acaecido.

C) Para el día 26 se vuelve a alegar por Renfe Viajeros causas que excluirían su responsabilidad, tales como el cruce con otro tren, el movimiento de viajeros y otros “hechos imprevistos que provocaron demoras en el servicio”, sin especificar cuáles fueron estos. Para este último supuesto, al no quedar constatada su causa, resulta imposible apreciar la trascendencia jurídica del supuesto, más allá del propio reconocimiento de un incumplimiento contractual por retraso, ya analizado con anterioridad.

Por lo que se refiere al movimiento de viajeros esgrimido como causa de exoneración, otro tanto de lo que ya se ha argumentado hasta ahora, habría que decir. El obvio que un desplazamiento de viajeros hacia un acontecimiento deportivo de calado social como el que nos ocupa, provoca aglomeraciones y tránsito inusual, pero ello no debe provocar retrasos, ni demoras de relevancia en el viaje, si el mismo está bien organizado y se presta el servicio con la debida diligencia y cuidado. Forma parte de un buen profesional del sector evitar contratiempos e irregularidades y hacer todo lo posible para tratar de paliar o disminuir en lo posible las consecuencias perjudiciales en los viajeros. Nada se ha alegado por la compañía, que parece dejar a la improvisación el desarrollo de los acontecimientos. Por tanto, estimamos que también en este supuesto se produce una falta de la diligencia adecuada y una responsabilidad por los daños que del incumplimiento derive.

SEPTIMO.- Analizado el grado de incumplimiento y vistas las imputaciones por responsabilidad que se derivan para los casos analizados, correspondería finalmente, **evaluar si se ha producido daños que deban ser reparados y, en su caso, el modo de hacerlo.**

No todo incumplimiento genera daño (aun considerando que el incumplimiento es un daño *in re ipsa*, es unánime la doctrina que estima necesario que se haya producido un daño en concreto: SsTS 30 abril 2002, 30 diciembre 2015, ...). Así, para que el daño pueda ser indemnizado o reparado, no es suficiente con imputar la responsabilidad siguiendo criterios jurídicos - tal como lo hemos hecho en los anteriores epígrafes -, sino que es preciso constatar la existencia misma del daño o perjuicio sufrido y su relación causal con el incumplimiento.

En ocasiones es el propio legislador el que establece, cumulativa o alternativamente con los que hayan sido marcados en el clausulado contractual, la existencia de un nexo causal de carácter objetivo por el hecho mismo del incumplimiento. Así, la normativa especial en materia de transporte de viajeros por ferrocarril viene a establecer indemnizaciones de cuantía determinada

para el caso de que se produzcan incumplimientos contractuales que consistan en retrasos o interrupciones en el viaje (*vid. supra*). De igual manera, también en esos casos, aunque relacionados con supuestos de pérdidas de enlaces o viajes combinados, el legislador ha articulado deberes de prestación de servicios adicionales, tales como alojamiento o manutención.

En nuestro caso, más allá de que le pudiera corresponder a la [REDACTED] algún tipo de indemnización legal que consista en la devolución de una porción del precio pagado por su billete, hemos visto que el incumplimiento acaecido en varios de los desplazamientos que ha realizado, ha merecido la calificación de sustancial y se ha tramitado por la vía de la resolución contractual, con reclamación de la totalidad del importe satisfecho. En consecuencia, no procedería ahora indemnizar por aquellas cantidades, como si se tratara de incumplimiento parcial o meramente defectuoso.

Ahora, procede analizar las peticiones que realiza la reclamante como perjudicada ante la falta de cumplimiento contractual. Solicita que se le abonen en concepto de indemnización el importe de setenta y un euros que le ha costado la entrada al circuito de motociclismo, la cantidad de ciento cuarenta y ocho euros con dos céntimos como gasto de alojamiento, la cantidad de cincuenta y cuatro euros en concepto de taxi, la devolución de los billetes abonados a Renfe y la devolución del importe efectuado de la tarjeta de pique para el transporte de cercanías. En total, en su solicitud de arbitraje realiza la petición de una cantidad que asciende a 273,02 euros.

El artículo 1107 CC contiene una serie de reglas que delimitan el alcance de los daños objeto de indemnización. En nuestro caso, como hemos estimado, el incumplimiento contractual de Renfe había sido calificado como negligente, pues su conducta no parece haber sido deliberada o maliciosa. En consecuencia, **como deudor que no procede de manera dolosa responderá de los daños “previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación” y “que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento”**.

Vistos los acontecimientos que rodean a nuestro supuesto de hecho fáctico y en aplicación de las reglas que delimitan la responsabilidad contractual, cabría entender que la compañía de transportes habría previsto o tendría que haberlo hecho de que muchos de los viajeros que se desplazaban en esos trenes habían acudido al evento deportivo desde muy dispares lugares del territorio nacional e internacional, y en consecuencia habrían tenido que desplazarse hasta las proximidades del mismo y haberse alojado en lugares cercanos para disfrutar de aquél durante varios días. De este modo, todos los daños reclamados por la [REDACTED] podrían entrar en la consideración de daños indemnizables, salvo, claro está, el relativo al precio de los billetes de cercanía que constituye, propiamente, el objeto de la contraprestación contractual.

No obstante, **la mencionada regla de la previsibilidad, queda delimitada por la llamada adecuación causal** que el mismo artículo citado del Código civil menciona. Así, sólo aquellos daños que sean consecuencia necesaria de la falta de cumplimiento de la obligación, serán los indemnizables por parte de la Compañía de transporte. En nuestro caso, se podría decir que los desplazamientos no realizados o realizados irregularmente por la reclamante causaron unos perjuicios que ahora se reclaman a Renfe Viajeros. Que de entre todos los solicitados por la [REDACTED] **sólo aquellos que sean consecuencia de una defectuosa salida o llegada a destino serían los que habrían de ser considerados causalmente necesarios, por lo que no deberán entenderse como tales los gastos que se hayan producido por hechos no relacionados con el recorrido de cercanías**, tales como los viajes que se realizaron hasta llegar a Valencia o los originados por la estancia en un establecimiento hotelero. Sin embargo, sí entendemos que

habrán de ser atendidos los producidos por los daños acaecidos por no poder acudir al lugar de destino o los producidos por tener que desplazarse hasta el lugar de origen. Esto es, el coste de los billetes de entrada al recinto donde se celebraba el evento deportivo, que no pudieron ser aprovechados, y los abonados para sufragar el servicio de taxi, que fueron soportados para poder volver al alojamiento donde pernoctar.

OCTAVO.- Finalmente, conviene **cuantificar los montantes exactos de la petición realizada** por la reclamante que deban ser objeto satisfacción.

En lo que se refiere a la cantidad solicitada del **importe satisfecho por la tarjeta de transportes de cercanías**, ya hemos tenido ocasión de analizar su procedencia en aquellos trayectos donde la relación negocial había quedado resuelta por incumplimiento. Dichos trayectos forman parte de una sola tarjeta de usos múltiples, y si bien habría que descontarse el coste de los desplazamientos que si fueros realizados, no existe controversia sobre su satisfacción íntegra. A la vista de la **petición que realiza la reclamante y de la voluntad de acceder a la devolución por parte del reclamado**, se cuantifica el importe en un montante total de 10 euros.

En lo concerniente a la cantidad relativa a la indemnización reclamada por la [REDACTED] en concepto de **desplazamiento en taxi, procede valorar su importe único en la cuantía** de 54 euros, según factura aportada de los servicios prestado.

En lo relativo al montante reclamado en concepto de indemnización por el coste total de los **billetes de entrada al Circuito de motociclismo** que habían sido satisfechos por la reclamante, conviene advertir la **modulación en su valoración final**, al quedar constatado que en varias ocasiones y durante varios días la reclamante sí hizo uso de los mismos y disfrutó de los acontecimientos que allí tuvieron lugar. Aunque pudiera ser atendible el hecho de que en alguna ocasión a la reclamante no le compensara haber realizado un desplazamiento para una estancia más o menos breve, lo cierto es que no todas las ausencias al evento fueron causadas por el incumplimiento del contrato de transporte - causalidad exigida en el art. 1101 CC - sino a otras eventualidades, cuando no a la propia voluntad de la reclamante. El hecho que el billete de entrada y acceso al recinto fuera único, no es óbice para considerar que el mismo da derecho a varias **actividades realizadas en días diferentes, por lo que no es un acto único o sustancialmente indivisible**, por lo que habrá que atenderse a tal particularidad. Así, vistos como se han desarrollado los hechos en este caso, **resulta pertinente moderar la responsabilidad que deriva de un incumplimiento negligente**, como es el que nos ocupa – a tenor del art. 1103 CC – y **reequilibrar racionalmente la fijación de la cuantía objeto de indemnización por este motivo en la mitad de los daños reclamados**, esto es en un total de 35,5 Euros.

RESOLUCIÓN.-

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de valorar emite el presente **LAUDO EN DERECHO** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

- Procede estimar la petición de la reclamante, [REDACTED], de hacer efectiva la devolución de la cantidad de 10 Euros en concepto de coste satisfecho por el billete de Cercanías y aceptada por la reclamada, debido a la resolución por incumplimiento relevante en la

- Procede estimar la petición realizada por la reclamante, [REDACTED], de la cantidad de 89,5 Euros en concepto de indemnización por los daños y perjuicios causados que derivan de la responsabilidad por actuaciones negligentes en el cumplimiento de sus obligaciones. Cuantía que deberá ser satisfecha por Renfe Viajeros en el plazo de un mes a partir de que reciba la comunicación de la presente resolución y en el domicilio o cuenta bancaria que al efecto le facilite la reclamante.

