



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03647.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

El día 20 de abril compra un billete a través de la web de [REDACTED] para viajar el 21 de mayo de Gerona a Madrid, con tarifa flexible y durante el proceso de compra, puede elegir el número de asiento y sentido de la marcha. Cuando sube el día 21 de abril al tren de forma discrecional y sin aviso le reubican en otro tipo de asiento no solicitado ni pagado. Este billete cuesta 113,50 euros y uno con tarifa promo: 34,05 euros.

Presenta reclamación en el tren y recibe un correo de [REDACTED] desestimando la reclamación.

Solicita que le reintegren la cantidad abonada por el billete (113,50 euros) por dos razones:

- No se prestó adecuadamente el servicio por el que pagó y las condiciones del servicio estuvieron por debajo del precio pagado.
- En concepto de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

La empresa manifiesta en fecha 16 de agosto de 2018 que se ratifican en sus alegaciones presentadas a través de atención Postventa.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de noviembre de 2018 así como mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2018.

Expone su disconformidad con las alegaciones realizadas por [REDACTED] y aporta copia de otros billetes adquiridos con anterioridad, explicando que siempre ha pagado por elegir asiento.

Expone que la tarifa Promo no permite seleccionar asiento.

Pide que no se tenga en consideración la exposición relativa a los detalles del tren en el que se viaja ni de la operativa interna de la Empresa que desconoce el interesado.

La distribución interior del vagón que la página web ofrece es única y la simulación de prueba de compra que plantea la empresa, no es equivalente.

Reitera todas las alegaciones efectuadas así como su pretensión para que la empresa le reintegre el importe total del billete (113,50 euros) porque no le han proporcionado el servicio por el que ha pagado, le ha generado daños y perjuicios y ha tenido que invertir mucho tiempo en realizar la reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Exponen que el tren en que viajó la reclamante se trata de un tren Internacional, efectuando servicio cooperados por las compañías [REDACTED] Según el tipo de recorrido, se efectúan composiciones [REDACTED] cada una de ellas con sus diferentes características exteriores e interiores, por ser ambos trenes de diferentes compañías, pero compatibles para circular por las redes ferroviarias española y francesa. Su distribución interior presentan asientos repartidos equitativamente en ambos sentidos y no pueden ser cambiados de orientación.

La selección del asiento es un elemento adicional al propio desplazamiento y no conlleva abono adicional.

Mencionan que la plaza seleccionada 11D del coche, es coincidente con una plaza con mesa y en el sentido contrario de la marcha.

En cualquier trayecto de trenes nacionales, no todas las plazas de los trenes que disponen de cuatro plazas enfrentadas se comercializan con esa tarifa.

Ninguna de las plazas contiguas a la ocupada por la [REDACTED] se comercializó con la oferta comercial de tarifa 4 Mesa, esencialmente porque en los trenes [REDACTED] que efectúan el servicio internacional entre España y Francia, no se comercializa esta tarifa.

Mencionan que en la página web de la compra donde adquirió el billete la reclamante, al final se presenta esquema de los asientos disponibles para que el cliente seleccione la plaza, con indicación de que " *la disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas*".



Comunidad de Madrid

La selección del asiento es un elemento adicional al propio desplazamiento y no conlleva abono adicional por parte del cliente y la reclamante ha viajado en el clase, coche y plaza reservada en su billete y se ha cumplido el compromiso de traslado sin demora, alguna por lo que consideran no hay incumplimiento contractual del título de transporte y se opone a la reclamación

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 37,46 euros**, correspondiente al porcentaje del 33% sobre el total del billete abonado.

Examinada la documentación incorporada al expediente así como la información obtenida por la remisión efectuada a la página web de [REDACTED], se comprueba que el billete adquirido con tarifa flexible, ofrece diferentes prestaciones, entre las que se encuentra la elección de la plaza.

La empresa ha cumplido con la finalidad principal de trasladar al pasajero sin demora al destino, pero la información proporcionada al cliente es incompleta ya que en la pantalla principal del proceso de compra, no recoge el aviso al que alude la compañía en sus manifestaciones en el siguiente sentido: “ *la disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas*”, circunstancias que por otro lado, tampoco ha justificado la reclamada.

No puede atenderse al simulacro de compra presentado por [REDACTED] en sus alegaciones, ya que se refieren a un trayecto con diferente punto de salida y en fecha diferente a la que es objeto de controversia.

No se estima el reintegro de la cantidad total solicitada ya que la tarifa incluye otras prestaciones, tales como el cambio de billete o minoración en los gastos de anulación.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

Comunidad de Madrid

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, 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.