



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05134.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de octubre de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el día 1 de abril de 2022, el reclamante compró un billete de Valladolid a Madrid con descuento de carnet joven. Ese día llegué a la estación y me dirigí a la cola para acceder, incluso antes del aviso por megafonía 25-30 minutos antes de la salida del tren, debido a que viajaba con mi mascota sola y me iba a costar acceder al tren sin ayuda. Al abrirse el acceso de control de equipaje 20 minutos antes de la salida del tren, yo me encontraba la sexta en la cola. En el control de billete se me solicitó el documento acreditativo de carnet joven, al enseñarlo me informaron que no era válido y que tenía que realizar la debida regularización en taquilla. Les respondí diciendo que si no podía realizar la regularización en el propio tren, ya que había una larga cola en la taquilla, y me dijeron que no se podía. Fui a la taquilla, le pregunté a las personas de la cola si me hacían el favor de pasar debido a que mi tren iba a realizar la salida en 10 minutos, a lo que me respondieron que ellos también llevaban esperando un largo rato. Durante la espera de mi turno se efectuó la salida del tren. Al llegar a mi turno en la taquilla, debido a que había perdido el tren en la espera, pregunté por la posibilidad de disponer de un nuevo billete pagando un cierto porcentaje, se me informó que, siendo un tren Avant, no existía esa posibilidad y que debía comprar un billete nuevo. Solicité una hoja de reclamaciones en taquilla y al presentarle el caso a la persona de taquilla, me comentó que podría haber realizado la regularización en el mismo tren. Solicité el abono del billete íntegro debido a que la pérdida del tren fue por falta de comunicación por parte de la persona de ##### que se encontraba en el control de billetes. El importe del billete es de 32,70 euros.

La parte reclamada adjunta copia de las respuestas que el Centro de Atención Posventa remitió a la #####, en contestación a la **reclamación** efectuada sobre este asunto. Complementando la información facilitada en dicha respuesta, le informamos que la oferta comercial de Carnet Joven está dirigida a personas menores de 26 años (en la fecha de viaje) que sean titulares de un Carnet Joven "Euro <26" emitidos. Algunos organismos ofrecen estos carnés en soporte virtual. Este soporte se considerará válido para la acreditación del descuento previsto en ##### para los beneficiarios de esta oferta. No serán válidas las imágenes o documentos PDF procedentes de carnés físicos escaneados. De lo citado anteriormente, pueden consultar la información que se ofrece en la página web de #####, a través de enlaces.

En el caso de adquirir billetes al amparo de esa oferta comercial, es requisito indispensable presentar el Carnet Joven en período de validez junto con el documento acreditativo de la edad (Pasaporte, DNI o documento oficial de cada país), tanto si es solicitado por los agentes o personal autorizado por #####, antes de acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino, para poder verificar que es beneficiario del descuento aplicado en su billete. El título de transporte carece de validez si no va acompañado de la documentación necesaria.

Comunidad de Madrid

Habilita para el título de transporte adquirido, como en este caso, o contraviene la norma comercial aplicable para el mismo, por lo que en estos supuestos se considera al viajero desprovisto de billete, debiendo regularizar el viaje en las taquillas de la estación y con la necesaria anticipación para efectuar tales operaciones, o a bordo del tren en caso de estar en ruta. Por ello, es necesario que los viajeros accedan al tren con toda la documentación precisa para poder viajar, entre ellas la que acredita su derecho a beneficiarse de los descuentos aplicados en su compra, y el beneficiario esté en disposición de acreditar en todo momento dicha condición.

En cuanto a cualquier posible devolución a posteriori de importes de billetes o regularizaciones, por incidencias relacionadas con las normas comerciales que regulan la oferta comercial de Carnet joven, es únicamente para aquellas reclamaciones motivadas por errores atribuibles al sistema de ventas o bien por imposibilidad técnica de aplicar el descuento correspondiente, en el momento de la compra del billete.

Entienden que la única razón por la que la reclamante no pudo acceder al tren para efectuar el viaje fue por no presentar la documentación necesaria que habilita el título de transporte adquirido, además del escaso tiempo que se disponía para solventar cualquier incidencia al respecto. ##### no puede hacerse cargo de las circunstancias de los clientes o con la presentación de sus documentos acreditativos de descuentos, circunstancias ajenas a #####.

Los billetes emitidos para trenes pertenecientes a ##### únicamente son válidos para el día, tren, hora y clase reservados. La pérdida del tren invalida el billete y el derecho a su devolución. El título de transporte es un contrato confeccionado y personalizado conforme a las especificaciones del viajero, para una fecha y ten muy concretos y, por tanto, únicamente son válidos para ese determinado viaje reservado.

Señalan que nunca deben imputarse al deudor aquellas consecuencias dañosas que el propio acreedor pudo evitar adoptando las medidas que hayan de considerarse, habida cuenta de las circunstancias razonables y adecuadas para procurar contener o no aumentar la serie de perjuicios. Consideran que ##### no puede ser considerada responsable de la circunstancia desafortunada de la pérdida del tren por parte de la reclamante, e independientemente a todo lo manifestado, en aras de conciliar un acuerdo sobre esta cuestión y como una deferencia comercial, proponen la devolución del 50% del billete Valladolid-Madrid no utilizado (16,35 euros). De ser aceptada esta propuesta por la #####, la realizarían mediante un ingreso a la tarjeta PayPal con la que se efectuó la compra de ese billete.

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 21 de octubre de 2022 que acepta la oferta de conciliación presentada por la empresa #####, debido a que presentó las alegaciones presencialmente en las oficinas de la junta arbitral al mismo tiempo que recibió la comunicación por su parte.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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



Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 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.