

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05558.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: —D? ####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D.####, en representaci3n de la Asociacion FEDERACION DE
USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID,
debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de
Madrid.D.####, en representaci3n de CONFEDERACION
GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL
debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de
Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en que compro el
billete seleccionando el asiento y pagando un plus, y al cambiarle de vagon no mantuvieron los
asientos con las mismas características. Cuando se quiere seleccionar un asiento hay que
seleccionar otra oferta, con un incremento de precio, que es la Unica ventaja que tiene la tarifa
FLEXIBLE con respecto a la tarifa ####. Solicita la devolucion del billete y una sanción a la
empresa por enganar al consumidor y no atender a las quejas. Reclama 100 euros.La empresa reclamada
aporta escrito de fecha 22 de junio de 2021, del que se dio traslado a la
parte reclamante, alegando en síntesis que en la pagina web de compra se informa que “la
disposicion de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas”. Manifiesta
que la seleccion de asiento es un elemento adicional al propio desplazamiento, y no conlleva un
abono adicional por parte del cliente. La selecci3n de asiento/plaza puede entenderse como una
atencion comercial de la compafia, pero no es un elemento vinculante del contrato, ya que tal y
como se informa, esta sujeto a las incidencias que puedan producirse. Concluye que la
disposicion de la plaza no es un elemento constitutivo del contrato de transporte, y nada dice la
normativa en cuanto a la direcci3n de las plazas, elecci3n que ademas no lleva un coste para el
pasajero.

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la
documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito manifiestando que “cuando se realizo la
compra del billete en la
web de #### de venta de billetes se reviso la tarifa para turista, que como se publicita en las
condiciones de la tarifa (se adjunta pantallazo de la web de ####) NO permite la selecci3n de
asiento.

E| Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la
documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito manifiestando que “cuando se realizo la
compra del billete en la
web de #### de venta de billetes se reviso la tarifa para turista, que como se publicita en las
condiciones de la tarifa (se adjunta pantallazo de la web de ####) NO permite la selecci3n de
asiento.

Comunidad de Madrid

Debido a la situación excepcional de la pandemia y siendo el billete de tren para una persona mayor con riesgo de complicaciones en caso de contagio por COVID, decidimos seleccionar la tarifa Plus que permite seleccionar asiento, como se publicita en las condiciones de la tarifa (se adjunta pantallazo de la web de #####) Si permite la selección de asiento, y así seleccionar un asiento en el que viajara sola. El día del viaje mi madre me llama minutos antes de salir el tren y me indica que esta sentada en

un asiento con mesa junto con 3 personas mas a su lado, y que el revisor del tren les ha indicado que ha habido un problema y han cambiado el vagón, asignándole un asiento que no se ajustaba a las condiciones de selección del asiento que se eligió en la compra, cuando en el vagón si que habia asientos individuales. Entendemos que ##### debería haber asignado los asientos en función de lo contratado, ni siquiera ##### nos reembolsan el incremento de precio que permite seleccionar un asiento."Concluye que la reclamación no es la compensación del suplemento económico de una tarifa a

otra, sino la sanción a la empresa por publicidad engañosa, y que ni siquiera asuman el sobre coste pagado por el billete. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus anteriores alegaciones, y concluye que

"entendemos que disposición de la plaza no es un elemento constitutivo del contrato de transporte, pues en el título de transporte consta la clase, el coche y número de la plaza asignada, y por tanto cumple con lo dispuesto en las siguientes disposiciones:

\ Artículo 3. Título de Transporte - 3.1. Contenido del Título de Transporte, de las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de Transportes de Viajeros de Alta Velocidad y Larga Distancia de ámbito Nacional Capítulo IV - Artículo 87 - El título de transporte - apartado e), del Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario

Artículo 7 - Título de transporte, del Reglamento 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo (entre países de la UE) Nada se dice en dicha normativa en cuanto a la dirección de las plazas, elección que además no

conlleva un coste adicional para el viajero, porque precisamente no es una obligación contractual, sino que como ya citamos anteriormente, hay que entenderla como una atención comercial de la compañía." 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: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el objeto de la reclamación no es la dirección del asiento sino la individualidad del mismo, que era el seleccionado y contratado por la parte reclamante por ser la pasajera una persona mayor de riesgo por el Covid, no habiendo sido acreditado por la empresa la no disponibilidad de un asiento individual en el vagón reasignado, ubicando a la pasajera en un asiento colectivo de cuatro con mesa. Ante el incumplimiento del objeto del contrato la empresa debe reembolsar el importe del billete a la parte reclamante, 67,50 €. NO ENTRAR A CONOCER sobre la solicitud de sanción a la empresa reclamada, al no tener atribuidas competencias en materia sancionadora los órganos arbitrales.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al diade la fecha ya lo hubiere efectuado. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificaci6n a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l: la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptaria.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 22 de marzo de 2022

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 22 de marzo de 2022