



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05640.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de abril de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 16/07/2020 procedió a la adquisición de un billete, eligiendo el asiento 1D del coche 4, el cual se encuentra situado en el extremo del vagón del lado contrario a donde están situados los asientos de la llamada "tarifa mesa". Al llegar al tren, resultó que el mapa web de elección de asiento de la página web de ##### no se corresponde con la distribución real de los asientos del tren. A pesar de haber elegido expresamente uno de los dos asientos del extremo contrario al de la tarifa mesa, en la distribución real del tren su asiento escogido se correspondía con uno de los asientos de esta tarifa y con uno de los cuatro que realiza todo el trayecto en el sentido contrario al de la marcha, provocándole vómitos y mareos durante el resto del día ya que soy una persona muy propensa a sufrirlos. Solicita que la empresa ##### sea condenada al reintegro íntegro del valor del precio del billete ya que, a pesar de haber interpuesto otra hoja de reclamaciones en el pasado y habiéndose dictado una resolución a su favor, la empresa no ha llevado a cabo las mejoras en la web para evitar que estos problemas se volvieran a repetir en el futuro. Acta JAC - 510/2019/#####.

La parte reclamada alega que en su departamento no tienen registrada **reclamación** previa del ##### ante ##### por este hecho. Además, argumentan que de manera general, la mayoría de las plazas de las composiciones que prestan servicio para los trenes de ##### Ave - Larga Distancia son reversibles. Es decir, la mayor parte de las plazas van orientadas en el sentido de la marcha desde la estación de origen del tren, excepto las plazas de los extremos que son fijas y que pueden ir enfrentadas o no, según la dirección de circulación del tren. Esta disposición es equivalente a la de otros trenes de otras compañías ferroviarias internacionales.

También indican que el precio de un viaje no varía en función del sentido de la marcha del tren o por la disposición de la plaza reservada, sino por la oferta comercial elegida previamente a esa selección. En aquellas composiciones que disponen de plazas reversibles, se pueden dar circunstancias que pueden obligarles a la sustitución del material habitual por alguna otra composición en reserva, que el tren circule en doble composición, o que la composición prevista circule invertida. Esto puede originar que varíen sensiblemente la distribución de las acomodaciones, sin que por ello queden mermados los estándares de calidad o de las prestaciones ofrecidas. En cualquier caso, siempre y cuando sea posible, se intentará mantener la reserva de plaza realizada por el cliente.

Comunidad de Madrid

En caso de disponibilidad de plazas libres, es posible solicitar el cambio de coche/plaza al personal de Intervención del tren. En la página web de compra donde el reclamante adquirió sus billetes, al final del proceso se presenta el esquema de los asientos disponibles para que el cliente seleccione la plaza, junto con un aviso de que la disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas. Ese aviso fue implantado en marzo del año 2016, dentro de las medidas que se adoptaron sobre la información comercial que se ofrece a los clientes durante el proceso de compra a través de la página Web. En cualquier caso, mencionar que la selección de asiento es un elemento adicional al propio desplazamiento y no conlleva un abono adicional por parte del cliente. Es decir, la selección de asiento/plaza es una gestión que se realiza en un momento ulterior al conocimiento del precio del billete y que no varía. La selección de asiento/plaza puede entenderse como una atención comercial de la compañía, pero no es un elemento vinculante del contrato, ya que como la propia compañía informa, está sujeto a las incidencias que puedan producirse. Entendemos que si el ##### efectuó el viaje en la misma clase reservada y en la plaza asignada en su billete, y además por parte de la compañía se ha cumplido nuestro compromiso principal de traslado sin demora alguna (llega a destino con adelanto de 3 minutos), entendemos que no hay incumplimiento alguno de los compromisos contractuales del título de transporte por parte de #####.

El Colegio 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, si bien es cierto que la orientación del asiento no es elemento vinculante del contrato, y que si fuera conocido tendría que ser asumido por el usuario, entendemos que realizar un viaje de dos horas y media de duración circulando en una determinada orientación puede ser un inconveniente si no se conoce. Acordamos, ante la falta de información y habiéndose cumplido el compromiso principal de traslado sin demora, que **la empresa reclamada devuelva al reclamante 26,40 euros**, consistente en el 50% del coste del billete por importe de 52,80 euros, teniendo en cuenta el importe total abonado.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



Comunidad de Madrid

Del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.