



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05745.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 07/06/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 06/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####. ##### #####, con la negativa de la parte reclamada, ##### SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, #####. (en lo sucesivo, #####) de devolverle el importe de 135,70 € abonado por la compra del billete de ida y vuelta adquirido el 13/01/2022 para realizar el trayecto en tren AVE Madrid/Málaga/Madrid, con número de localizador B545DL al no haber podido viajar por dos circunstancias justificadas como fueron la enfermedad grave de su padre y por haber contraído la reclamante el COVID, circunstancias que acreditó documentalmente en la **reclamación** previa presentada ante ##### y que ha sido rechazada por ésta por dos motivos que la reclamante textualmente especifica y expone en su **reclamación**: "el billete es al portador y haber viajado otra persona en mi lugar: FALSO. El billete es nominativo y no viajó nadie en mi lugar. Lo podrán comprobar. Podía haber anulado el billete y no lo hice. FALSO. La tarifa no aceptaba cambios ni devoluciones ni anulaciones". Por todo lo cual solicita la devolución íntegra del billete, en efectivo o bono.

Convocada la audiencia escrita el 11/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia y se opone a la **reclamación** adjuntando al respecto copia del escrito remitido por esa compañía a la #####, en respuesta a la **reclamación** previa presentada por ella, en la que, entre otras cuestiones, se le comunicaba que, en atención al motivo de la cancelación de su viaje, de forma excepcional, se le reintegraba el 50% del importe de los billetes no utilizados (Madrid-Málaga y regreso localizador B545DL). ##### complementa sus alegaciones informando que dicha devolución se realizó el día 10/06/2022, mediante 2 ingresos correspondientes al 50% del valor de cada uno de los billetes y a la tarjeta bancaria utilizada por la reclamante para realizar su compra. La empresa reclamada explica asimismo la nueva oferta comercial que, tras la reestructuración comercial de la compañía en junio de 2021, se ha modificado la oferta de billetes, que se concreta en tres opciones de billetes: Básico, Elige y Premium, con las que los usuarios configuran su viaje a su medida, desde el espacio que ocupan (asiento Estándar o Confort), añadiendo los servicios

Comunidad de Madrid

Dentro de estas nuevas condiciones (que pueden consultarse a través del enlace ##### que la misma compañía reclamada facilita), en el caso concreto de las operaciones de cambios y anulación de billetes, se contempla, por lo que respecta a los billetes adquiridos por la ##### objeto del presente procedimiento de arbitraje, que "La opción Básico no admite cambios y anulaciones". Los referidos billetes Madrid-Málaga y regreso localizador B545DL, fueron adquiridos, mediante la opción Básico, sin tener los atributos de Anulación/Cambio.

Por otro lado, por cuanto a la voluntariedad por parte de la reclamante de elegir una opción u otra a la hora de adquirir los billetes Madrid-Málaga y al consiguiente perfeccionamiento de esa compra, ##### expone lo siguiente: "una vez que los trenes pueden circular con plena ocupación, y siendo obligatorio el uso de mascarillas por parte de todos los viajeros, son los propios clientes los que tienen la opción de contratar la opción y el complemento que estimen oportunos, para que ante cualquier circunstancia personal e imprevista que les pueda surgir, les faculte el poder efectuar el cambio o la cancelación de sus billetes con la penalización correspondiente, si la hubiera, en vez de contratar un viaje que no permite el cambio o cancelación de los billetes, al actuar como contrapartida económica, una reducción del precio total de la compra. Antes de formalizar la compra y aceptar el cargo correspondiente, los clientes pueden comprobar los datos de sus billetes y tienen la libertad de comprar o no los billetes, así como de rechazarlos sin cargo alguno en ese momento. Una vez aceptada la compra se formaliza un contrato de transporte aceptado voluntariamente por las partes. Por ello, antes de formalizar la compra se solicita al cliente la lectura y aceptación de las condiciones generales de viajeros, las condiciones generales de la venta y la política de privacidad disponibles en la información legal. No es posible formalizar la compra si no se marca previamente la casilla de lectura y aceptación."

Finaliza la parte reclamada sus alegaciones manifestando que, a pesar de la circunstancia desafortunada del ingreso hospitalario del padre de la reclamante y de haber contraído la misma el COVID, ##### no puede ser considerada responsable de esas circunstancias que impidieron a la reclamante utilizar los billetes reclamados. Únicamente en aquellos supuestos de imposibilidad de utilización de los billetes por causas de fuerza mayor del cliente (enfermedad con hospitalización o fallecimiento de familiar), como una deferencia comercial y siempre que se justifique documentalmente, esa compañía estudia una posible devolución parcial del billete no utilizado. Teniendo en cuenta que la reclamante aportó justificación relacionada con ambas circunstancias personales, ##### comunica que se le reintegró a la ##### el importe correspondiente al 50% de los billetes Madrid-Málaga y regreso no utilizados, adjuntando justificante del abono efectuado el día 10/06/2022 para su comprobación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, constando asimismo en la página web de #####, en lo relativo a las condiciones relativas a los billetes AVE ESTÁNDAR como los que adquirió la reclamante -tal y como ella misma expuso asimismo en su solicitud de arbitraje- lo siguiente: "este tipo de billete no admite cambios ni anulación, tampoco podrás adquirir extras relacionados con cambios o reembolso, ni con cambio de titular o pérdida de tren"; especificándose igualmente en el capítulo 6 de las Condiciones Generales de los contratos de transporte de ##### que "los títulos de transporte para una fecha y hora determinados podrán ser cambiados por otras fechas u horarios, en función de las condiciones comerciales de cada producto, excepto cuando dichas condiciones adviertan expresamente que no se admiten cambios", se confirma el cumplimiento por parte de la empresa reclamada de lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, precepto que obliga a que el régimen de comprobación, **reclamación**, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos permita al consumidor que se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; que pueda reclamar con



Comunidad de Madrid

El nivel de prestación ofrecido debe ser adecuado, y en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso, se puede obtener la devolución o rebaja del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente. Consecuentemente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de #####. ##### al no apreciar ninguna infracción de los derechos de la reclamante que, como consumidora, le reconoce la normativa aplicable mencionada.

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

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.