



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07088.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de octubre de 2020, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

####, en representación de la Asociación ####, 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 la reclamante compró dos billetes el 30/05/2019 (2 meses y medio) de antelación al viaje realizado por ####, el cual se llevó a cabo el 19/07/2019 a las 16:30 horas. Al llegar al andén, les indicaron que una de las plazas que habían comprado no existía debido a la configuración del tren y que solo reasignarían a uno de los pasajeros, no a los dos. Al llegar a esa otra plaza, en otro vagón, había otra persona con su billete correspondiente y en una tarifa inferior a la comprada. La realidad es que habían comprado y elegido un asiento con una tarifa superior (la de promo no lo permite) que no existía. Transcurridos unos 30 minutos del inicio del viaje, apareció el revisor y tras otros 15 minutos, la única alternativa que ofreció fue que solamente uno de ellos fuera a clase ejecutiva. Se recalca la importancia de los dos viajeros, ya que habían comprado dos asientos contiguos para poder trabajar durante todo el recorrido. Después de insistir en que querían dos asientos juntos, no les ofrecieron alternativa. Así que pasaron todo el viaje alternándose en el asiento comprado sin disponer del otro. Solicitan la devolución del importe de los dos billetes de transporte por no haber podido disfrutar del servicio adquirido ni haber sido avisados con anterioridad para cambiar los asientos (compra con antelación de 2 meses y medio).

La parte reclamada alega que debido a una incidencia puntual de última hora, la composición que debía prestar el servicio para el tren AVE nº 2360 de fecha 19/07/2019 (S-112 Talgo Bombardier), fue sustituida por otra composición AVE de Alta Velocidad de características muy similares (S-102 Talgo Bombardier), aunque con una configuración de plazas en la clase Turista diferente a la titular (menor número de plazas). Los informes del personal de a bordo del citado tren y fecha, refieren que un viajero con plaza en coche 7 – plaza 1A, que en principio estaba previsto reubicarle a otra plaza de otro coche (coche 5 – plaza 2A), al encontrarse ésta ocupada, se le ofreció finalmente plaza en clase superior de Preferente, concretamente en coche 1 – plaza 6B, aunque el viajero renunció a ese cambio. Asimismo, informan que según lo dispuesto en las Condiciones Comerciales y de Posventa, el cliente que no pueda ocupar la plaza contratada, bien por sustitución de material o cualquier otra incidencia, si viaja con las mismas prestaciones asociadas a la acomodación contratada, o en una acomodación superior, no se contempla el establecimiento de indemnización o devolución alguna. Si existiendo plazas disponibles en la misma clase o en superior, ésta no es aceptada por el viajero, no procederá indemnización por esa causa.

Comunidad de Madrid

Circunstancias puntuales pueden obligarnos 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, etc., lo que puede originar en algún caso que varíen sensiblemente la distribución de las acomodaciones, sin que por ello queden mermados los estándares de calidad o de las prestaciones ofrecidas. Por la circunstancia del viaje en plazas separadas, y en aras de conciliar un acuerdo sobre esta **reclamación**, proponemos el abono correspondiente al 25% de los 2 billetes Madrid-Sevilla. En caso de ser conforme el ##### con este ofrecimiento, realizaríamos ese abono a la tarjeta PayPal con la que efectuó la compra de los billetes Madrid-Sevilla y regreso.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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

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 hacemos nuestro el ofrecimiento de la empresa reclamada, estimando adecuada la devolución por la reclamada del 25% del abono total de 122,10 euros, impuestos incluidos, pagado por el reclamante.

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 a 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 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.



Comunidad de Madrid

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.