



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09199.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####:

En Madrid, a 11 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se compran dos billetes de tren para A Coruña a Madrid nº ##### y el nº #####. El primero se contrata por teléfono y el segundo por internet, ambos para la misma fecha y trayecto, pero solicitando la devolución del primero, para lo cual se ponen reiteradas reclamaciones a #####.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "la devolución del importe del billete de importe 57,10 € al número de cuenta E##### a nombre de #####".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Le adjuntamos copia de las respuestas que el Centro de Atención Posventa remitió al #####, en contestación a la **reclamación** efectuada sobre este asunto. Sobre el objeto motivo de la **reclamación**, le informamos que con fecha 1 de julio de 2021, ##### implementó una nueva estructura comercial que permite al cliente elegir fácilmente su billete a través de una oferta más inteligible. La clave principal del nuevo sistema es la adaptación de una oferta personalizada, en la que el cliente va a elegir lo que necesita, lo que quiere recibir y lo que está dispuesto a pagar en cada momento. Esta nueva oferta comercial 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 complementarios que desean comprar.

Dentro de estas nuevas condiciones, en el caso concreto de las operaciones de cambios y anulación de billetes, se contempla que:

* Cambios y anulaciones:

- La opción Básico no admite cambios y anulaciones. Puedes mejorar tu viaje con las opciones Elige y Premium, que permiten cambios y anulaciones con condiciones específicas.
- En caso de anulación, el cliente recibirá un bono por el importe del billete, que podrá utilizar en un **plazo** de 6 meses para la compra de otro billete.
- En caso de cambio, el cliente deberá abonar la diferencia de precio si el nuevo billete es más caro que el anterior.

Esperamos que esta información sea de ayuda para resolver la **reclamación** del #####. Quedamos a su disposición para cualquier otra consulta que necesite.

Comunidad de Madrid

Opción Elige o de la opción Premium. La opción Elige, tanto en asiento Estándar como Confort, permite cambios con un 20% de gastos y anulaciones con un 30%. Puedes mejorar tu viaje adquiriendo, con coste extra, las condiciones de cambios y anulación propias de la opción Premium. La opción Premium permite cambios sin costo y anulaciones con solo un 5% de gastos. En todas las llamadas realizadas por el ##### al servicio de Venta #####, para adquirir los billetes Madrid - A Coruña y regreso para los días 1 de agosto y 1 de septiembre respectivamente, éste les indica claramente a las operadoras y sin ninguna duda, que los billetes los quiere con la opción Básico.

En el caso de los billetes adquiridos el día 19 de julio a través de Venta ##### (13.31 horas), y de los adquiridos a través de la página Web de ##### (14:03 horas), todos ellos fueron adquiridos mediante la opción Básico, sin tener los atributos de Anulación/Cambio. Al no tener adquiridos esos complementos, no existe la posibilidad de realizar esas operaciones sobre los billetes reclamados. La elección de estos complementos, siempre se realiza durante el proceso de compra de los billetes mediante la conformidad del cliente, no siendo posible acceder a ese complemento una vez concluida la compra.

En cuanto a las observaciones del ##### sobre que la compra realizada a través de Venta ##### (13.31 horas), de los billetes Madrid Chamartín - A Coruña y regreso (localizador CKB3N7BK), de que se trata de una venta fraudulenta y que se le facilitó información falsa, entendemos que no ha habido incumplimiento alguno de los compromisos contractuales en la venta de los títulos de transportes por parte de #####, y en modo alguno compartimos las observaciones del ##### sobre la venta de sus billetes, sino que se trata de una venta realizada conforme a la disponibilidad de plazas para trayectos y fechas de alta ocupación.

En cuanto a la diferencia de precio existente entre el billete A Coruña - Madrid Chamartín nº ##### (localizador CKB3N7BK) adquirido en Venta ##### (57,10€), y el billete nº ##### (localizador 9JXW29) adquirido a través de la página Web de ##### (39,55€), señalar que es debido a que el primero de ellos se trata de un billete para un trayecto y tren directo (Alvia nº #####), y el segundo se trata de un billete para 2 trayectos y 2 trenes distintos con transbordo previsto en la estación de Ourense.

En cuanto a la solicitud del ##### de que le abonemos el importe del billete A Coruña - Madrid Chamartín nº #####, a efectos informáticos figura en el sistema de venta como chequeado en la fecha del viaje (01/09/2021 – 07:28 horas). Es decir, es el billete “supuestamente fraudulento” del cual nos reclama su importe (57,10€), el que finalmente utilizó el ##### para efectuar ese viaje.

En cambio, el segundo billete A Coruña - Madrid Chamartín nº ##### (localizador 9JXW29) con transbordo previsto en la estación de Ourense, que adquirió con posterioridad al de la venta telefónica, es el que figura a efectos informáticos en el sistema de venta como no utilizado. En referencia a ese billete A Coruña - Madrid Chamartín no utilizado, informarles que ##### desarrolla su actividad sobre la base de unos criterios de aprovechamiento de plazas en los trenes, por lo que sus Condiciones Comerciales y de Posventa contemplan que la no realización de un viaje por causas no imputables al ferrocarril, invalida el billete y el derecho a cambio o devolución del mismo. El título de transporte es un contrato confeccionado y personalizado conforme a las especificaciones del viajero para una fecha y tren muy concretos y, por tanto, únicamente son válidos para ese determinado viaje reservado. En este caso, las plazas reservadas del billete no utilizado, permanecieron libres en los trayectos y trenes reservados (MD nº



Comunidad de Madrid

Ocupación, al figurar en el sistema de venta como plazas ocupadas. Antes de formalizar la compra y aceptar el cargo correspondiente, los clientes pueden comprobar los datos de sus billetes y tienen la libertad de comprarlos o no, 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. El #####nos solicita que le apliquemos la excepcionalidad de abonarle íntegramente un billete no utilizado en una fecha de alta ocupación como es el día 1 de septiembre, opción que únicamente está prevista por motivos imputables a la compañía, como pueden ser los casos de retraso a la salida de la estación de origen del viajero, o casos de interrupción/supresión del servicio por causas ajenas a la explotación ferroviaria que afecten al servicio ferroviario (Huelgas, Condiciones Atmosféricas, etc.). En ningún momento el #####ha acreditado que en sus contratos de transporte figuren como posibilidad, la de que se puedan cambiar o anular los billetes con la antelación que fuere obteniendo el reintegro total, o parcial de sus billetes, por lo que entendemos que no puede imponernos a la otra parte del contrato, tal obligación. De igual modo, en el caso de los contratos relativos al servicio de transporte de viajeros, no es posible desistir unilateralmente del contrato. En base a lo expuesto, sentimos no poder establecer – en esta ocasión – una propuesta de mediación acorde con lo planteado por el #####, al no contravenir ##### las normas en la comercialización y condiciones comerciales de los títulos de transportes adquiridos. Desde la Dirección General de Transportes y Movilidad en la Consejería de Transporte e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid, se ha emitido un Laudo de fecha 8 de abril de 2022 con el mismo reclamante y la misma pretensión. Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de **NO ENTRAR A CONOCER** las pretensiones del reclamante, al ya estar resuelto por otro organismo, al haber sido presentada la solicitud por duplicado.

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.

Comunidad de Madrid

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.